

ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี

**LEADERSHIP THAT AFFECTED EMPLOYEE PERFORMANCE
EFFICIENCY OF FAST FOOD FRANCHISE INDUSTRY
IN PATHUMTHANI**

เบญจวรรณ ขุนดี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี

เบญจวรรณ ขุนดี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี


ปีการศึกษา 2557


ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี


หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี
Leadership that Affected Employee Performance Efficiency of
Fast Food Franchise Industry in Pathumthani

ชื่อ - นามสกุล นางสาวเบญจวรรณ ขุนดี
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.
ปีการศึกษา 2557

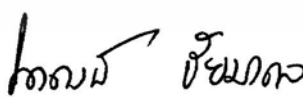
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ.
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ, D.B.A.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายกรพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวเบญจวรรณ ชุนดี
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาวี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา (1) ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านการปรับปรุงตนเองเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของงานมีระดับสูงที่สุด

นอกจากนั้นยังพบว่า พนักงานที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อภาวะผู้นำส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ คุณภาพการปฏิบัติงาน อาหารจานด่วน แฟรนไชส์

Independent Study Title	Leadership that Affected Employee Performance Efficiency of Fast Food Franchise Industry in Pathumthani
Name-Surname	Miss Benjawan Kundee
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Khemaree Rugchoochip, Ph.D.
Academic Year	2015

ABSTRACT

The purposes of this study were (1) to investigate the leadership that affected the employee performance efficiency, (2) to inspect the quality of employee performance, and (3) to examine the relationship of the leadership that affected the employee performance. The sample used in the study comprised 400 employees working in the fast food franchise industry in Pathumthani. The data were collected through the application of questionnaire, and were analyzed using Frequency, Percentage, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pearson Correlation Coefficient.

The results of the study revealed that the transactional leadership and transformational leadership had effects on the quality of overall employee performance at a high level. The quality of employee performance was rated at a high level, and the aspect of personal development in order to increase productivity was rate at the highest level.

Moreover, it was found that the employees with different gender, average monthly income, and level of education had different opinion on the leadership that affected the quality of employee performance. The relationship between the transformational leadership and the quality of employee performance was at a low-level, while the relationship between transactional leadership and the quality of employee performance showed a high-level.

Keywords: leadership, quality of employee performance, fast food, franchise

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ ด้วยดีเสมอมา ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานกรรมการ สอบ และกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการ สร้างเครื่องมือในการวิจัย และกรุณาสละเวลาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้ทำการศึกษา ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณพนักงานพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งผู้จัดการ ที่มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำงาน วิจัยฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ศึกษา ขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโททุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดช่วงเวลาของการศึกษาในครั้งนี้ และขอบคุณเพื่อน ๆ MGY 56 ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจให้กันเสมอมา

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจตลอดมา และขอกราบขอบพระคุณคุณยาย คุณน้า ที่ได้มอบโอกาสทางการศึกษา ขออานิสงค์อัน เกิดจากคุณประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

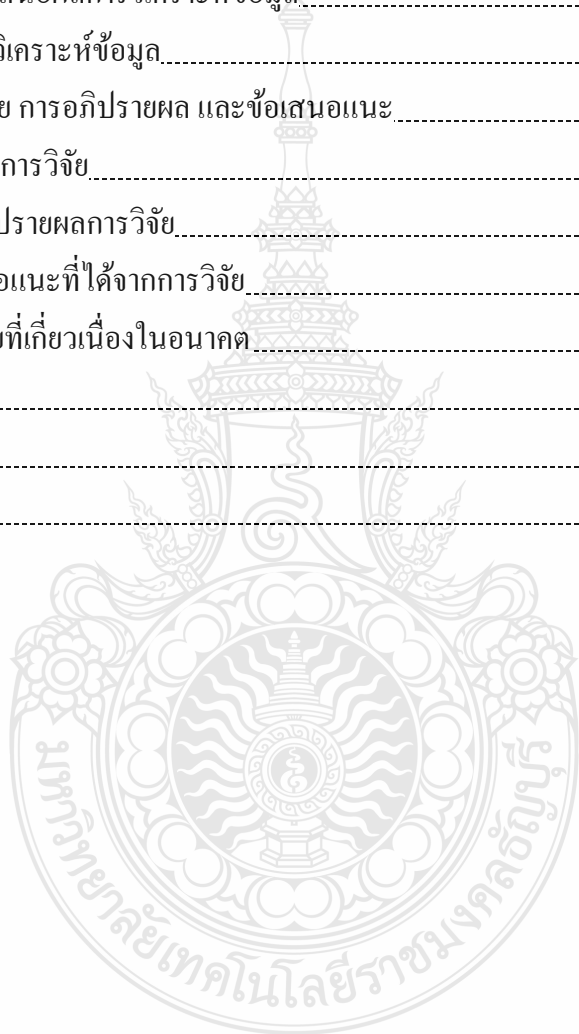
เบญจวรรณ ขุนดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(13)
บทที่ 1 บทนำ.....	14
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	14
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	18
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	18
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	18
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	19
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	19
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	21
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ.....	22
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ.....	30
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำแบบแลกเปลี่ยน.....	44
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน.....	47
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอาหารจานด่วน.....	54
2.6 ประวัติและสภาพทั่วไปของ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี.....	61
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	77
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	77
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	80

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	82
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	112
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	112
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	119
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	121
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	122
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	126
ประวัติผู้เขียน.....	137



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงเปรียบเทียบข้อแตกต่างระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับผู้นำแบบแลกเปลี่ยน.....	33
ตารางที่ 2.2 แสดงค่าบิลและจำนวนหมู่บ้านในพื้นที่อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี.....	63
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	82
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	82
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	83
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	83
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน..	84
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม	85
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนในด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ.....	85
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยน.....	87
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม.....	88
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่ม.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านเวลาการมา ปฏิบัติงาน.....	89
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านทัศนคติ/การให้ความ ร่วมมือ.....	90
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านทักษะในการสื่อสาร.....	91
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการให้ความสำคัญ กับหน่วยงาน.....	91
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการมุ่งให้ความสนใจ.....	92
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการปรับปรุงตนเอง.....	93
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความซื่อสัตย์และ ยึดหลักคุณธรรม.....	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ ควรจะถามคำถาม.....	94
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความรู้ทางเทคนิค ในเรื่องงาน	95
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการเพิ่มผลผลิต/ กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ.....	95
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านคุณภาพของงาน	96
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความสามารถเป็นที่ พึ่งพาได้.....	97
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการบริหาร ความเครียด.....	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการทำงานเป็นทีม..... 98
ตารางที่ 4.26	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ..... 99
ตารางที่ 4.27	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ..... 99
ตารางที่ 4.28	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพ..... 100
ตารางที่ 4.29	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 101
ตารางที่ 4.30	ผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรม อาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี (LSD)..... 101
ตารางที่ 4.31	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 102
ตารางที่ 4.32	ผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรม อาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม ระดับการศึกษา ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี (LSD)..... 103

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน.....	104
ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง.....	105
ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้านในอุตสาหกรรม อาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง.....	106
ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้านในอุตสาหกรรม อาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง.....	108



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	20
ภาพที่ 2.1 แสดงพฤติกรรมแบบเปลี่ยนสภาพและพฤติกรรมแบบแลกเปลี่ยน.....	33
ภาพที่ 2.2 แสดงแถบความต่อเนื่องของภาวะผู้นำ (Leadership Continuum).....	35
ภาพที่ 2.3 แสดงรูปแบบพฤติกรรมของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและภาวะผู้นำแบบ แลกเปลี่ยน.....	36
ภาพที่ 2.4 แสดงการส่งเสริมกันระหว่างภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ...39	



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคเริ่มต้นของศตวรรษที่ 21 จนถึงยุคปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงเข้ามามีอิทธิพลอย่างมากต่อการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การแก้ปัญหาแบบเดิม ๆ มักจะใช้ไม่ได้ผล ผู้นำที่ขาดภาวะผู้นำจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กรในอนาคต

องค์การที่ประสบความสำเร็จมาจากผู้บริหารที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำจึงเป็นบทบาทหนึ่งของผู้บริหารที่เป็นเครื่องมือและปัจจัยสำคัญอันโดดเด่นในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ด้วยการชักจูงโน้มน้าว (persuasion) การจูงใจ (motivation) เปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร (corporate values and culture) เพื่อให้พนักงานเดินทางไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ลำดับ (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, ตุลาคม 2577)

อำนาจที่มาจากตำแหน่งหน้าที่ มีแหล่งที่มาจาก 3 แหล่งได้แก่ 1) อำนาจจากความชอบธรรม (legitimate power) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อำนาจตามกฎหมายเป็นความสามารถในการสร้างอิทธิพลผ่านอำนาจหน้าที่ 2) อำนาจจากการให้รางวัล (reward power) เป็นความสามารถในการสร้างอิทธิพลผ่านการให้รางวัลหรือคุณค่าบางอย่างที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ ได้ และ 3) อำนาจจากการลงโทษ (coercive power) เป็นความสามารถในการสร้างอิทธิพลผ่านการลงโทษที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอื่นได้ เช่นการตำหนิตีเขย การลดเงินเดือน

อำนาจที่มาจากตัวบุคคล มีแหล่งที่มาจาก 2 แหล่งได้แก่ 1) อำนาจจากความเชี่ยวชาญ (expert power) เป็นความสามารถในการสร้างอิทธิพลผ่านความเชี่ยวชาญพิเศษ ความรู้ความเข้าใจทักษะตลอดจนการเป็นผู้กุมข่าวสารและ 2) อำนาจจากการอ้างอิง (reference power) เป็นความสามารถในการสร้างอิทธิพลผ่านตัวตนและคุณลักษณะของผู้นำเองทำให้ผู้อื่นเคารพนับถือชื่นชมศรัทธา และต้องการจะสร้างความสัมพันธ์หรือยึดถือเป็นแบบอย่าง

อำนาจที่มาจากตำแหน่งหน้าที่จึงมักไม่เพียงพอในการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้อื่นอย่างถาวรเพราะจะเป็นทำนอง “มีอำนาจแต่ขาดบารมี” อำนาจที่มาจากตัวบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของความเชี่ยวชาญและการอ้างอิง จะสร้างความสำเร็จให้ผู้นำอย่างแท้จริง อันเนื่องมาจาก

- 1) ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ไม่อาจทดแทนได้ด้วยสิ่งอื่นใด
- 2) ความเป็นที่ชื่นชอบของคนทั่วไป มีความสำคัญยิ่ง
- 3) ความทุ่มเทและทำงานหนักนำมาซึ่งความเคารพนับถือและยกย่อง
- 4) สิ่งทีพูดและสิ่งที่ทำต้องสอดคล้องกันเสมอ คือการเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคนทั่วไป

คุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้นำ ได้มีนักวิชาการหลายท่านและผู้สนใจงานทางด้านการบริหารภาวะผู้นำได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้นำไว้มากมาย เช่น ศิริพงษ์ ศรีชัยธรรมรัตน์ (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2555) ได้เขียนเกี่ยวกับ “คุณแจ่มสู่ความเป็นเลิศทางการบริหารคน” ว่าผู้นำที่ประสบผลสำเร็จผลสำเร็จมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความรู้ (knowledge) การเป็นผู้นำนั้น ความรู้เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดความรู้ในที่นี้มีได้หมายถึงเฉพาะความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่เท่านั้น หากแต่รวมถึงการใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ด้วย การจะเป็นผู้นำที่ดี หัวหน้างานจึงต้องเป็นผู้รอบรู้อย่างรอบรู้มากเพียงใด ฐานะแห่งความเป็นผู้นำก็จะยิ่งมั่นคงมากขึ้นเพียงนั้น

2. มีความคิดริเริ่ม (initiative) ความริเริ่ม คือ ความสามารถที่จะปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใดในขอบเขตอำนาจหน้าที่ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องคอยคำสั่ง หรือความสามารถแสดงความคิดเห็นที่จะแก้ไขสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีขึ้น หรือเจริญขึ้นได้ด้วยตนเอง ความริเริ่มจะเจริญงอกงามได้ หัวหน้างานจะต้องมีความกระตือรือร้น คือมีใจจดจ่องานดีมีความเอาใจใส่ต่อหน้าที่มีพลังใจที่ต้องการความสำเร็จอยู่เบื้องหน้า

3. มีความกล้าหาญและความเด็ดขาด (courage and firmness) ผู้นำที่ดีจะต้องไม่กลัวต่ออันตราย ความยากลำบาก หรือความเจ็บปวดใด ๆ ทั้งทางกายวาจา และใจ ผู้นำที่มีความกล้าหาญ จะช่วยให้สามารถผจญ ต่องานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ นอกจากความกล้าหาญแล้ว ความเด็ดขาดก็เป็นลักษณะอันหนึ่งที่จะต้องทำให้เกิดมีขึ้น ในตัวของผู้นำเองต้องอยู่ในลักษณะของการกล้าได้กล้าเสียด้วย

4. การมีมนุษยสัมพันธ์ (human relations) ผู้นำที่ดีจะต้องรู้จักประสานความคิดประสานประโยชน์สามารถทำงานร่วมกับคนทุกเพศทุกวัย ทุกระดับการศึกษาได้ผู้นำที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี จะช่วยให้ปัญหาใหญ่เป็นปัญหาเล็กได้

5. มีความยุติธรรมและซื่อสัตย์สุจริต (fairness and honesty) ผู้นำที่ดีจะต้องอาศัยหลักของความถูกต้องหลักแห่งเหตุผลและความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่นเป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยสั่งการ หรือปฏิบัติงานด้วยจิตที่ปราศจากอคติปราศจากความลำเอียง ไม่เล่นพรรคเล่นพวก

6. มีความอดทน (patience) ความอดทนจะเป็นพลังอันหนึ่งที่จะผลักดันงาน ให้ไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างแท้จริง

7. มีความตื่นตัวแต่ไม่ตื่นตูม (alertness) ความตื่นตัว หมายถึง ความระมัดระวังความสุ่มรอบคอบ ความไม่ประมาท ไม่ยี่อขาดขาดความกระฉับกระเฉงมีความฉับไวในการปฏิบัติงานทันต่อเหตุการณ์ความตื่นตัวเป็นลักษณะที่แสดงออกทางกาย แต่การไม่ตื่นตูมเป็นพลังทางจิตที่จะหยุดคิดไตร่ตรอง ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รู้จักใช้ดุลยพินิจที่จะพิจารณาลึกลง ๆ หรือเหตุต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องพูกง่าย ๆ ผู้นำที่ดีจะต้องรู้จักควบคุมตัวเองนั่นเอง (self-control)

8. มีความภักดี (loyalty) การเป็นผู้นำหรือหัวหน้าที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีความจงรักภักดีต่อหมู่คณะ ต่อส่วนรวมและต่อองค์การ ความภักดีนี้จะช่วยให้หัวหน้าได้รับความไว้วางใจและปกป้องภัยอันตรายในทุกทิศได้เป็นอย่างดี

9. มีความสงบเสงี่ยมไม่ถือตัว (modesty) ผู้นำที่ดีจะต้องไม่หยิ่งโส ไม่จองหอง ไม่วางอำนาจ และไม่ภูมิใจในสิ่งที่ไร้เหตุผล ความสงบเสงี่ยมนี้ ถ้ามีอยู่ในหัวหน้างานคนใดแล้วก็จะทำให้ลูกน้องมีความนับถือ และให้ความร่วมมือเสมอ

กระบวนการในเรื่องการประเมินคุณภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานเริ่มต้นขึ้นในระหว่างประชุมเพื่อวางแผนเรื่องผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้จัดการจะได้พบปะพูดคุยเพื่อหาข้อสรุปกับพนักงานแต่ละคนในเรื่องเป้าหมาย หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก รวมถึงความสามารถเชิงสมรรถนะ ในช่วงการพูดคุยในเรื่องเหล่านี้ พร้อม ๆ กันกับการพูดคุยในเรื่องผลลัพธ์และพฤติกรรมที่เป็นที่คาดหวังทั้งคุณและพนักงาน ผู้ได้บังคับบัญชาต้องพูดคุยกันในเรื่องวิธีการวัดผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนสิ่งที่จะได้รับการยอมรับว่าเป็นผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จอย่างดียิ่ง

เป็นที่แน่นอนว่าพนักงานทุกคนในองค์กรล้วนอยากจะได้รับคำตอบที่มีรายละเอียดมากพอสำหรับคำถามที่ถามกันเป็นประจำที่ว่า “ต้องทำอะไรบ้างจึงจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีเลิศ ต้องทำอย่างไรจึงจะได้คะแนนระดับ 5” ในขณะที่บ่อยครั้งที่ผู้จัดการรู้สึกว่าคุณเองจะสามารถตอบคำถามนี้ได้ ซึ่งก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่าย ๆ ที่ในตอนการประชุมเพื่อวางแผนเรื่องผลการปฏิบัติงานจะทำนายได้ว่าจะต้องใช้อะไรมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้ตัดสินใจทำนายได้ว่าจะต้องใช้อะไรมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้ตัดสินใจว่า พนักงานผู้นั้น

เป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานในระดับ “ที่ยอดเยี่ยม/โดดเด่น (Distinguished)” หรือ “ที่เหนือความคาดหวังเป็นอย่างมาก (Greatly Exceeds Expectations)” เมื่อถึงเวลาของการประเมินผล 11 เดือน หลังจากนั้น การได้รับคะแนนในระดับสูงถือเป็นผลมาจากการใช้ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมและการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และเป็นผลมาจากการมองเห็นโอกาสที่คนอื่น ๆ ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ หรือเป็นผลมาจากการค้นพบว่าจะทำางานอย่างไรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น แน่ใจว่าเราไม่อาจจะทำนายเรื่องเหล่านี้เป็นการล่วงหน้าได้

และนั่นก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว ผู้จัดการทั้งหลายไม่มีความจำเป็นที่จะต้องไปอธิบายว่าผู้ได้บังคับบัญชาของตนต้องทำงานอะไรบ้าง จึงจะได้รับคะแนนสูงสุดในการประเมินผล เพียงแค่ผู้จัดการสามารถบอกได้อย่างชัดเจนว่า พนักงานจะต้องมีผลการปฏิบัติงานในลักษณะใดตนจึงจะถือว่าเป็นระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังอย่างยิ่ง หรือให้คะแนนในระดับ 3 จากคะแนนเต็ม 5 เมื่อนั้นคะแนนที่มีความแตกต่างไปจากระดับนี้ว่าจะน้อยลงหรือเพิ่มขึ้นก็ตาม ก็จะมีผลกระทบชัดเจนเมื่อถึงเวลาที่ต้องประเมินผลการปฏิบัติงาน (วุฒินันท์ ชุมภู, 2556, น.123-124)

ปัจจุบันคนไทยมีชีวิตที่รีบเร่งมากกว่าในอดีต เนื่องจากปัญหาจราจรติดขัด ปัญหาการแข่งขันทุกรูปแบบ จึงทำให้อาหารจานด่วนหรืออาหารฟาสต์ฟู้ด (fast food) หรืออาหารจานด่วนเข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เพราะอาหารประเภทนี้สามารถรับประทานได้ง่าย มีขนาดพอเหมาะกับการรับประทาน สะดวก รวดเร็ว รสชาติถูกปาก หาซื้อได้ง่าย มีขายทั่วไปไม่ว่าจะเป็นศูนย์การค้า ที่ทำงาน และสถานีบริการน้ำมัน

อาหารจานด่วนส่วนใหญ่เป็นอาหารประเภทแฮมเบอร์เกอร์ มันทอด ไก่ทอด ไก่ย่าง ขนมปัง ไอศกรีม และน้ำอัดลม ส่วนอาหารขยะเป็นอาหารที่บรรจุในถุงสวยงาม สะดวกในการซื้อโดยมากมักเป็นอาหารกรอบหรือขนมทอด ส่วนประกอบส่วนใหญ่เป็นแป้งสาลี น้ำมัน เนย น้ำตาล และเกลือ (ยิ่งยง เทาประเสริฐ, 2527) ซึ่งให้คุณค่าโภชนาการต่ำถึงต่ำมาก ไม่ว่าจะเป็นคุณค่าที่ควรได้จากสารอาหารหลัก อันได้แก่ คาร์โบไฮเดรต ไขมัน โปรตีน รวมทั้งอาหารเหล่านี้มักมีส่วนประกอบของกรดไขมันอิ่มตัวที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการสะสมของไขมัน ทำให้ระดับคอเลสเตอรอลเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของโรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง เส้นเลือดอุดตัน และโรคอ้วน

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี เพื่อจะได้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน อุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่าง

1.3.2 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย

- การศึกษารูปแบบของภาวะผู้นำ จำนวน 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และ 2) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

- คุณภาพการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ จำนวน 15 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความทะเยอทะยาน 2) ด้านความคิดริเริ่ม 3) ด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน 4) ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ 5) ด้านทักษะในการสื่อสาร 6) ด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน 7) ด้านการมุ่งให้ความสนใจ 8) ด้านการปรับปรุงผลงาน 9) ด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม 10) ด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม 11) ด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน 12) ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ 13) ด้านคุณภาพของงาน 14) ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ 15) ด้านการทำงานเป็นทีม

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ จะศึกษาเฉพาะในพื้นที่อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี

จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ 1) กลุ่มพิซซ่า ได้แก่ พิซซ่าฮัท 2) กลุ่มแฮมเบอร์เกอร์ ได้แก่ แมคโดนัลด์ เอแอนด์ดับบลิว และเบอร์เกอร์คิง และ 3) กลุ่มไก่ทอด ได้แก่ KFC เซสเตอร์กริล

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2557 - เดือนมกราคม 2558

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการกำกับกิจกรรมของกลุ่มไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

คุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

อุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ หมายถึง แบ่งตามกลุ่มธุรกิจที่ประกอบกิจการด้านนี้ แบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ (อ้างถึงในวาสนา แซ่ฉั่ว, 2541, น.8) ผู้ศึกษาต้องการศึกษาเฉพาะ

1.5.3.1 กลุ่มพิซซ่า ได้แก่ พิซซ่าฮัท

1.5.3.2 กลุ่มแฮมเบอร์เกอร์ ได้แก่ แมคโดนัลด์ เอแอนด์ดับบลิว และเบอร์เกอร์คิง

1.5.3.3 กลุ่มไก่ทอด ได้แก่ KFC เซสเตอร์กริล

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาได้นำความรู้จากการศึกษาดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

1.7.2 ทำให้ทราบถึงคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหาร จานด่วนได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

1.7.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

1.7.4 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ในอุตสาหกรรมอาหาร จานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ให้มีคุณภาพต่อไป



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี” มีนักทฤษฎี นักวิชาการ และนักปกครองหลายท่านได้ศึกษาและให้ทัศนะไว้มากมาย ในที่นี้จะได้นำเสนอแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

- ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ
- ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงาน

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอาหารจานด่วน

ประวัติและสภาพทั่วไปของอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่ามีความน่าสนใจและมีความท้าทายมากของการศึกษาด้านพฤติกรรมองค์กร แต่ขณะเดียวกัน คำว่า “leadership” (ภาวะผู้นำหรือการเป็นผู้นำ) ถือได้ว่าเป็นคำที่มีผู้ให้นิยามความหมายที่แตกต่างกันออกไปมากคำหนึ่ง ทั้งนี้จากผลการสำรวจนิยามของภาวะผู้นำเท่าที่ปรากฏในเอกสารต่าง ๆ เบนนิสและนานัส (Bennis & Nanus, 1985) พบว่ามีบุคคลต่าง ๆ ให้ไว้มากมาย ซึ่งสอดคล้องกับที่สโตกคิลล์ (Stogdill, 1974) เคยกล่าวไว้ว่าจำนวนนิยามของคำ leadership มีมากมายพอ ๆ กับจำนวนบุคคลที่ให้นิยามนั้น

คำนิยามที่ควรทราบ โดยเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้ศึกษารวบรวมผลงานของบุคคลต่าง ๆ ไว้ดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540)

ผู้นำ กับภาวะผู้นำ มีความหมายแตกต่างกันได้มีผู้ให้นิยาม “ผู้นำ” ไว้ดังนี้

ผู้นำ คือ บุคคลที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งใน 5 อย่างต่อไปนี้

- 1) มีบทบาทหรือมีอิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น

- 2) มีบทบาทเหนือบุคคลอื่น ๆ
- 3) มีบทบาทสำคัญที่สุดที่ทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย
- 4) ได้รับเลือกจากผู้อื่นให้เป็นผู้นำ
- 5) เป็นหัวหน้าของกลุ่ม

ผู้นำ คือ บุคคลในกลุ่มซึ่งได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ควบคุมหรือประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกิจของกลุ่ม (Fiedler, 1967)

ผู้นำ คือ บุคคลที่ถูกเลือกหรือได้รับการแต่งตั้งให้นำกลุ่มและมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มเพื่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มและทำหน้าที่หัวหน้าของกลุ่ม (Dejnoska, 1983)

กล่าวโดยสรุป “ผู้นำ” คือ บุคคลที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้ง และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกให้มีอิทธิพลและบทบาทเหนือกลุ่ม สามารถที่จะจูงใจชักนำ หรือชี้แนะให้สมาชิกของกลุ่มรวมพลังเพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของกลุ่มให้สำเร็จ

สำหรับ “ภาวะผู้นำ” นั้นได้มีผู้ให้นิยามไว้ดังนี้

ภาวะผู้นำ คือ พฤติกรรมของบุคคลในการกำกับกิจกรรมของกลุ่มไปสู่เป้าหมายร่วมกัน (Hemphill & Coons, 1957 : เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540)

ภาวะผู้นำ คือ การใช้อิทธิพลเพิ่มที่สูงกว่าและมากกว่ากลไกการทำงานปกติที่ใช้กำกับงานประจำขององค์การ (Katz & Kaln, 1978)

ภาวะผู้นำ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและอำนาจ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540)

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาผลงานของบุคคลต่าง ๆ ในช่วงก่อน ค.ศ.1985 ไบรแมน (Bryman, 1996) กล่าวว่า คำนิยามภาวะผู้นำของบุคคลต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับคำนิยามที่สต็อกคิลล์เคยให้ไว้ไม่มากนักน้อย ดังนี้

ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการของการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มเพื่อการตั้งเป้าหมายและบรรลุเป้าหมาย (Stogdill, 1974)

จากนิยามของสต็อกคิลล์ดังกล่าว ประกอบด้วย 3 ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับอิทธิพล (influence) กลุ่ม (group) และเป้าหมาย (goal) ได้แก่

1. เป็นการมองภาวะผู้นำในฐานะกระบวนการอิทธิพล (process of influence) ที่ผู้นำมีผลกระทบต่อบุคคลอื่นด้วยการเหนี่ยวนำให้พฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ไปในทิศทางที่ต้องการ

2. กระบวนการอิทธิพลดังกล่าวเป็นแนวคิดหลักที่เกิดขึ้นในบริบทของกลุ่ม (group context) โดยมีสมาชิกกลุ่มที่ไม่เปลี่ยนแปลงเป็นผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของผู้นำ ดังนั้นจึงเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับกลุ่มที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาเป็นหลัก

3. ผู้นำใช้อิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มไปในทิศทางของเป้าหมายที่ต้องการให้กลุ่มบรรลุผล และในแง่ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพการบรรลุเป้าหมาย รวมถึงการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มอีกด้วย

จากผลการศึกษานิยามภาวะผู้นำของไบรแมนดังกล่าว คำนิยามส่วนใหญ่มาจาก แนวคิดเรื่องคุณลักษณะ พฤติกรรม การใช้อิทธิพล และรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ ของผู้นำเป็นหลักสำคัญ ดังนั้นนิยามของภาวะผู้นำเหล่านี้จึงสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงก่อนกลางทศวรรษ 1980 ได้เป็นอย่างดี ซึ่งได้แก่นักทฤษฎีภาวะผู้นำตามยุคที่ 1-3

อย่างไรก็ตามกระแสแนวคิดเกี่ยวกับนิยามของภาวะผู้นำนับตั้งแต่ทศวรรษ 1980 ได้เปลี่ยนแปลงแตกต่างไปจากเดิมมากพอสมควร เช่น เน้นความสำคัญของบทบาทในการสร้างความชัดเจนด้านความคิดโดยสเมอริช และมอร์แกน (Smircich & Morgan, 1982) ซึ่งคล้ายกับคำนิยามของเพเฟอร์ (Pfeffer, 1981) ที่ระบุว่า “ภาวะผู้นำเป็นการกระทำเชิงสัญลักษณ์” (leadership as symbolic action) ซึ่งหมายความว่าผู้นำที่มีหน้าที่สร้างความสมเหตุสมผล (sense-making) ในนามบุคคลอื่นและเป็นผู้สร้างฉันทานุมัติให้เกิดขึ้นแก่คนเหล่านั้น จากแนวคิดทั้งสองสรุปได้ว่า

ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่ผู้นำช่วยสร้างความชัดเจนแก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้รับรู้ว่าจะอะไรคือความสำคัญให้ภาพความเป็นจริงขององค์กรแก่ผู้อื่นช่วยให้มองเห็นทิศทางและจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจนภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก

นิยามภาวะผู้นำใหม่ภายใต้แนวคิดด้านบริบทสถานะแวดล้อมของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ได้แก่

ภาวะผู้นำ หมายถึง การจุดประกายวิสัยทัศน์ให้ผู้อื่นมองเห็น พร้อมทั้งปลูกฝังเป็นคำนิยามและสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้สามารถปฏิบัติได้สำเร็จ (Richards & Engle, 1986)

ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการให้จุดมุ่งหมาย (ทิศทางที่มีความหมาย) เพื่อให้เกิดการรวมพลังความพยายาม และความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Jacobs & Jaques, 1990)

ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถที่จะก้าวออกมาจากวัฒนธรรมเดิม เพื่อเริ่มกระบวนการวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้มีการปรับตัวได้มากขึ้น (Schein, 1985)

ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการสร้างความสมเหตุสมผลให้การทำงานร่วมกันของบุคคลต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและความผูกพันให้เกิดขึ้นกับคนเหล่านี้ (Drath & Palus, 1994)

จากความหมายของภาวะผู้นำใหม่ในแนวทัศนะเช่นนี้ เป็นที่มาของแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน ซึ่งรวมเรียกว่า “แนวคิดภาวะผู้นำใหม่” ที่เริ่มต้นตั้งแต่ช่วงกลางทศวรรษ 1980 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน เช่น “ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ” (Bass, 1985, Tichy & Devanna, 1986) “ทฤษฎีภาวะผู้นำโดยเสนอหา” (House, 1976, Conger, 1989) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (Mintzberg, 1989) และที่เรียกตรง ๆ ว่า ภาวะผู้นำ (Bennis & Nanus, 1985 ; Kotter, 1990) เป็นต้น

Bass (1990) ได้สรุปรวบรวมความหมายของภาวะผู้นำตามที่มีผู้ให้ไว้และได้จำแนกความหมายของภาวะผู้นำออกเป็น 12 กลุ่มดังนี้

1. ภาวะผู้นำในฐานะที่เน้นกระบวนการของกลุ่ม ตามแนวคิดนี้ กำหนดตำแหน่งของผู้นำเป็นจุดศูนย์กลางหรือจุดแกนกลางของกิจกรรมกลุ่ม นิยามภาวะผู้นำตามแนวนี้จึงมักสะท้อนผู้นำเป็นจุดร่วมของความร่วมมือ จากบุคคลต่าง ๆ ในกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน

2. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นบุคลิกภาพและผลของบุคลิกภาพ คำนิยามต่าง ๆ ของภาวะผู้นำตามแนวนี้ ส่วนใหญ่จะให้ความหมายภาวะผู้นำโดยยึดหลักด้านคุณลักษณะปรุ่่งแต่ง หรือคุณสมบัติที่เป็นจุดเด่นของตัวผู้นำเอง ซึ่งสามารถทำให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ

3. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นการกระทำหรือพฤติกรรม เป็นนิยามที่มีแนวคิดเน้นพฤติกรรมหรือการกระทำในส่วนของผู้ผู้นำที่มีผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้นในบุคคลอื่นรวมทั้งการกระทำของผู้นำร่วมกับผู้อื่นในการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน คำนิยามเหล่านี้เป็นความพยายามที่จะหาคำตอบว่า “ผู้นำทำอะไร”

4. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมาย ความหมายของภาวะผู้นำตามแนวนี้เชื่อว่า ภาวะผู้นำเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยในการจูงใจและการประสานขององค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

5. ภาวะผู้นำในฐานะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ แนวคิดของความหมายภาวะผู้นำในกลุ่มนี้ ไม่เชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นเหตุทำให้เกิดการกระทำของกลุ่มแต่ภาวะผู้นำเป็นผล ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของกลุ่มมากกว่า กล่าวโดยสรุปนิยามภาวะผู้นำกลุ่มนี้เชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นผลหรือสิ่งที้งอกเงยตามมา ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลต่าง ๆ ในกลุ่มเป็นหลัก

6. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นความแตกต่างของบทบาท เป็นกลุ่มของนิยามที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีบทบาท ซึ่งมีมุมมองที่ว่า สมาชิกของระบบทางสังคมจะมีบทบาทที่แตกต่างกันตามความจำ

เป็นการทำให้ระบบสังคมเจริญก้าวหน้า ภาวะผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมดังกล่าวที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในแง่ความต้องการและบทบาทที่แตกต่างกันในระบบสังคม (กลุ่ม) สมาชิกแต่ละคนจะมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบงานที่ตนได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม ภาวะผู้นำในแนวนี้จึงเป็นบทบาทที่เกิดขึ้นจากการบูรณาการบทบาทของบุคคลอื่นเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่ระบบสังคม

7. ภาวะผู้นำในฐานะที่มุ่งด้านโครงสร้าง ทักษะภาวะผู้นำในแนวนี้เห็นว่าเป็นกระบวนการในการริเริ่มและดำรงรักษาโครงสร้างของบทบาทและรูปแบบความสัมพันธ์ของบทบาทต่าง ๆ มีการระบุหน้าที่ของภาวะผู้นำในการทำให้ระบบการตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามโครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มนิยามภาวะผู้นำที่มีทิศทางบ่งชี้ไปในแนวทางที่เกี่ยวกับเรื่องการใช้อิทธิพลการใช้อำนาจและการทำให้ยอมปฏิบัติตาม เช่น

8. ภาวะผู้นำในฐานะเป็นศิลปะที่ก่อให้เกิดการยินยอมตาม เป็นกลุ่มของนิยามที่มองภาวะผู้นำ มุมมองของการเป็นผู้นำที่ก่อให้เกิดการยินยอมตาม และเป็นการใช้อิทธิพลในลักษณะทิศทางเดียวคือจากผู้นำถึงผู้ตามโดยไม่สนใจต่อความต้องการของผู้ตาม นิยามภาวะผู้นำจึงมองผู้นำเป็นผู้ควบคุมทางสังคมต่อบุคคลอื่นหรือภาวะผู้นำเป็นศิลปะที่ก่อให้เกิดการยินยอมที่ผู้อื่นยอมปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้นำต้องการ

9. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นการใช้อิทธิพล คำว่า “อิทธิพล” ของนิยามกลุ่มนี้มีความหมายที่มิใช่เป็นการครอบงำ การควบคุม หรือการบีบบังคับให้ต้องทำตาม แต่อย่างใด แต่มีความหมายกว้างที่เป็นการใช้ความพยายามด้วยวาจาและการกระบวนกรสื่อสารให้เกิดการเห็นคล้อยตาม หรือเป็นกิจกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สามารถก่อให้เกิดความร่วมมือในการไปสู่เป้าหมายเมื่อคนเหล่านั้นเห็นพ้องด้วยหรือมีความต้องการเช่นนั้นด้วยเช่นกัน

10. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นรูปแบบของการจูงใจ นิยามภาวะผู้นำตามแนวนี้สะท้อนถึงการจูงใจผู้อื่นด้วยวิธีการใช้เหตุใช้ผลอย่างหนักแน่นเพื่อให้เกิดการเห็นดีเห็นงามตามตน ดังตัวอย่างที่ดีตประธาณาธิบัติไปเช่นเฮาว์ของสหรัฐให้นิยามของภาวะผู้นำว่า “ภาวะผู้นำคือความสามารถในการตัดสินใจว่าต้องทำอะไรและการทำให้ผู้อื่นต้องการที่จะทำตามการตัดสินใจนั้น” (Pierce & Newstrom, 2000)

11. ภาวะผู้นำในฐานะความสัมพันธ์ของอำนาจ เป็นการนิยามภาวะผู้นำที่มาจากบทบาทการใช้อำนาจ โดยเฟรนซ์และราเวน (French & Raven, 1959) ได้ให้นิยามภาวะผู้นำจากแง่มุมของความสัมพันธ์ของอำนาจแบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกของกลุ่ม เช่น ความสัมพันธ์ของอำนาจ

ระหว่างบุคคล เป็นผลที่เกิดจากอำนาจต่าง ๆ ได้แก่ อำนาจจากการอ้างอิง อำนาจจากความเชี่ยวชาญ อำนาจจากการให้รางวัล อำนาจจากการบังคับ และอำนาจตามกฎหมาย เป็นต้น

12. ภาวะผู้นำในฐานะเป็นการผสมผสานขององค์ประกอบต่าง ๆ นิยามของภาวะผู้นำตามแนวคิดนี้ เกิดขึ้นจากการผสมผสานนิยามต่าง ๆ ของภาวะผู้นำเกิดเป็นนิยามภาวะผู้นำขึ้นใหม่ที่มีความหมายที่กว้างขวางครอบคลุมหลายด้านได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น ภาวะผู้นำคือการใช้อิทธิพลที่มีอิทธิพลบังคับข่มขู่เพื่อประสานสมาชิกให้รวมตัวเป็นกลุ่มในการปฏิบัติการกิจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม (Jago, 1982) หรือการผสมผสานระหว่างอำนาจกับบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นนิยามหรือความหมายของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (transformational leader) ว่าเป็นผู้ที่มีทักษะเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลงที่ทรงความรู้ ที่มีอำนาจและความมีพลัง ผู้นำเช่นนี้เป็นผู้นำที่มีความกล้าหาญ เอาใจใส่ต่อผู้อื่น ยึดมั่นและขับเคลื่อนด้วยค่านิยมและมีความสามารถปฏิบัติการกิจในสถานการณ์ที่ขาดความชัดเจนและมีความสลับซับซ้อนได้ผลดี (Tichy & Devanna, 1986) (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548, น.1-7)

ความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ (Leadership Effectiveness)

การให้ความหมายของคำว่า “ความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ” มีความยากเช่นเดียวกับการได้นิยามความหมายของคำว่า “ภาวะผู้นำ” ทั้งนี้เพราะขึ้นอยู่กับการใช้ตัวแปร (variables) เพื่อให้นิยามของคำว่า “ความมีประสิทธิภาพ” (effectiveness) ตัวอย่างเช่นฟีลเดอร์ (Fiedler) เจ้าของทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ได้ให้นิยามความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำในแง่การปฏิบัติงานของกลุ่มว่า “ผู้นำจะมีความมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อกลุ่มของตนสามารถปฏิบัติงานบังเกิดผลดี” ส่วนในทัศนะของเฮาส์ (House) เจ้าของทฤษฎีวิถีทาง-เป้าหมาย ได้เน้นความพึงพอใจของผู้ตาม (follower satisfaction) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณาความมีประสิทธิภาพของผู้นำ จึงให้นิยามว่า “ผู้นำจะมีความมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้ตามของตนบังเกิดความพึงพอใจ” ในขณะที่กลุ่มนักวิจัยที่มีผลงานเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ได้นิยามความหมายของความมีประสิทธิภาพ คือ “ความสำเร็จของผู้นำที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในขอบเขตภาพกว้าง (large-scale change) ขึ้นในองค์กร”

นอกจากนี้ยังพบว่า นิยามของความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำยังมีความหมายหลากหลายไปตามค่านิยมของความมีประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย ดังนั้นการเลือกใช้นิยามแบบใดจึงขึ้นอยู่กับประเด็นที่ผู้สนใจมากที่สุดในการพิจารณาความมีประสิทธิภาพ และองค์ประกอบอื่นของความมีประสิทธิภาพที่ต้องการพิจารณา ตัวอย่างเช่น บริษัท Hewlett Packard Laboratories ซึ่งมีชื่อเสียงระดับโลกด้านผลิตเครื่องมือวิทยาศาสตร์และรับงานวิจัยวิทยาศาสตร์ ได้กำหนดค่านิยมของบริษัทว่า “ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การช่วยเหลือให้คนได้สื่อสารระหว่างกันมากขึ้น มีการร่วมมือกันมากขึ้นและ

สามารถริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น” (Mieszkowski , 1998) ในขณะที่นอร์ควิสต์ (John Norquist) นายกเทศมนตรีเมืองมิลวอกี รัฐวิสคอนซินของสหรัฐกล่าวว่า “ความสำเร็จควรวัดด้วยผลงาน” (Terry, 1998)

จึงเป็นที่ชัดเจนแล้วว่าไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุดในการให้นิยามความหมายของผู้นำมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามลูธานส์ (Luthans, 1989) ได้เสนอแนวคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับการวัดความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ โดยการแยกออกเป็น 2 ประเด็น คือ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ (effective managers) กับผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ (successful managers) ซึ่งเขาให้ความหมายของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ผู้ที่สามารถทำให้นักงงานมีผลงานดีและมีความพึงพอใจด้วย ในขณะที่ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนให้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ภายหลังจากได้ทำการศึกษาจากกลุ่มผู้บริหารจำนวนหนึ่ง ลูธานส์ได้เสนอแนะว่า ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพกับผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จนั้นจะมีภารกิจที่เป็นแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกัน กล่าวคือ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับกิจกรรมเพื่อการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา การบริหารความขัดแย้ง การจัดการฝึกอบรม กิจกรรมด้านการพัฒนา และการจูงใจพนักงาน ในขณะที่ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะไม่มุ่งที่พนักงาน แต่จะให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างเครือข่าย (networking) ซึ่งเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมเชิงการเมือง (politicking) เป็นหลัก

กิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรล้วนมีความสำคัญซึ่งผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพและผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการเป็นผู้นำ แต่อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาดังกล่าว ลูธานส์พบว่า มีจำนวนผู้บริหารเพียง 10 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่มีความเป็นทั้งผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพและผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จรวมอยู่ในตนเอง จากผลการศึกษานี้ทำให้เกิดความจำเป็นต้องทบทวนวิธีการที่เคยใช้ในการวัดหาความมีประสิทธิภาพของผู้นำ เพื่อให้รางวัลความดีความชอบเสียใหม่ในลักษณะเพื่อการกระตุ้นการปฏิบัติงาน โดยองค์กรต้องให้รางวัลความดีความชอบตอบแทนตามกิจกรรมที่เป็นภารกิจภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการตอบแทนแก่ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ถ้าหากองค์กรไม่สามารถสร้างดุลยภาพที่เหมาะสมในประเด็นทั้งสองดังกล่าวแล้ว ไม่ช้าองค์กรก็จะเต็มไปด้วยผู้นำที่เด่นดังแบบฉาบฉวย (flashy) แต่ไร้ความสามารถและไม่มีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

ในแง่อุดมคติ คำนิยามเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของภาวะผู้นำใด ๆ ก็ตามที่จะเลือกใช้ควรต้องนำมาวิเคราะห์แยกแยะให้สามารถกำหนดเป็นบทบาท และหน้าที่ ที่ผู้นำจะต้องปฏิบัติได้อย่างชัดเจนแล้วจึงทำการประเมินความมีประสิทธิภาพของผู้นำตามองค์ประกอบเหล่านั้น อย่างไรก็ตาม

ก็ตามมีน้อยของค์การมากที่ได้ดำเนินการตามแนวดังกล่าว โดยส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีการวัดแบบง่าย ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder) และนักวิเคราะห์มักจะประเมินความมีประสิทธิภาพจากผู้บริหารสูงสุด (CEO) ของบริษัทจากมูลค่าหุ้นของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ที่เพิ่มสูงขึ้น โดยไม่สนใจว่าความรู้สึกพึงพอใจต่องานของพนักงานบริษัทจะเป็นอย่างไร หรือกรณีการวัดความมีประสิทธิภาพของนักการเมืองที่ดูความนิยมจากผลการสำรวจประชามติหรือการได้รับเลือกตั้งใหม่ หรือการวัดความมีประสิทธิภาพของผู้ฝึกสอนฟุตบอล จากชัยชนะของทีมหรือความมีประสิทธิภาพของอาจารย์ใหญ่ที่วัดจากผลคะแนนของนักเรียนที่ทำข้อสอบแบบมาตรฐาน เป็นต้น

ลินดา ว็อลเนอร์ ประธานบริษัทวาร์นาโก ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมผลิตชุดชั้นในสตรียี่ห้อดัง และเป็นนักธุรกิจสตรีที่มีรายได้สูงสุดคนหนึ่งของสหรัฐ แม้ว่าบริษัทของเธอจะประสบความสำเร็จในตลาดหุ้นอย่างสูงเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ถือหุ้นทำให้เธอมีชื่อเสียงมากในฐานะนักธุรกิจดีเด่นของสหรัฐก็ตาม ส่วนหนึ่งเป็นเพราะเธอไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อขวัญกำลังใจของพนักงานภายในเท่าใดนัก อีกกรณีตัวอย่างหนึ่งที่มีความยุ่งยากซับซ้อนต่อการให้นิยามความมีประสิทธิภาพก็คือกรณีของอดีตประธานาธิบดีคลินตันของสหรัฐ ที่แม้จะถูกสอบสวนเพื่อลงโทษจากวุฒิสมาชิก ในคดีล่วงเกินทางเพศต่ออดีตเจ้าหน้าที่ฝึกหัดงานของทำเนียบขาวก็ตาม แต่ผลการสำรวจประชามติในปี ค.ศ.1998 และ 1999 พบว่าชาวสหรัฐส่วนใหญ่ยังคงให้ความนิยมอยู่ในระดับสูงและยอมรับในความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย (Nahavandi, 2000)

จากตัวอย่างทั้งหลายที่กล่าวนี้ จะเห็นว่าเป็นการวัดความมีประสิทธิภาพที่ผลลัพธ์ (outcome) เป็นเกณฑ์ โดยการพิจารณาประเด็นด้านกระบวนการ (process) มาเป็นเกณฑ์น้อยมาก ตัวอย่างเช่น บางครั้งมีการวัดความพึงพอใจของพนักงานเช่นกัน แต่ไม่ค่อยพิจารณาให้ความสำคัญที่จะนำมาใช้เป็นดัชนีบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การมากนัก การวัดความมีประสิทธิภาพของลินดา ว็อลเนอร์ ประธานบริษัทวาร์นาโกใช้เกณฑ์ฐานะทางการเงิน ส่วนผู้ลงคะแนนประชามติให้ประธานาธิบดีคลินตันเพราะเหตุที่บริหารให้มีภาวะเศรษฐกิจดี เช่นเดียวกับกรณีวัดประสิทธิภาพของอาจารย์ใหญ่จากคะแนนนักเรียน แทนที่จะใช้เกณฑ์เรื่องขวัญกำลังใจและการลาออกจากครูซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการศึกษาของนักเรียนมาเป็นเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาความมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามแม้ผลการศึกษาจะพบว่า ระยะเวลาที่มีการใช้ด้านกระบวนการมาเป็นเกณฑ์ประเมินความมีประสิทธิภาพมากขึ้นก็ตาม แต่หน่วยงานเหล่านั้นก็ยังคงใช้เกณฑ์ด้านผลผลิตเป็นหลักสำคัญอยู่นั่นเอง เพื่อให้การมองความมีประสิทธิภาพครอบคลุมกว้างและสอดคล้องกับภาวะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกปัจจุบัน การประเมินความมีประสิทธิภาพของผู้บริหารจึงมองจากความสามารถของผู้บริหารในการทำให้สมาชิกของกลุ่มปฏิบัติการที่ภายในบรรลุตามเป้าหมายสร้าง

ความมั่นคงให้แก่องค์การ แต่ในขณะที่เดียวกันก็สามารถปรับปรุงองค์การให้เกิดความยืดหยุ่น พร้อมเสมอต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอก ด้วยเหตุนี้ นิยามความหมายของควมมีประสิทธิผลของภาวะผู้นำจึงมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการดังนี้

มีการบรรลุเป้าหมาย (goal achievement) ซึ่งประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายด้านการเงิน (financial goals) ผลผลิตหรือบริการที่มีคุณภาพ (quality products of services) ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (needs of customers) ได้ดี เป็นต้น

มีกระบวนการและการดำเนินภายในองค์การที่ราบรื่น (internal smooth process) มีบรรยากาศของความรักสามัคคีอย่างเหนียวแน่นของกลุ่ม (group cohesion) มีความพึงพอใจของผู้ตาม (follower satisfaction) และการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ (efficient operations)

มีความสามารถยืดหยุ่นต่อปัจจัยภายนอก (external adaptability) ซึ่งหมายถึงความสามารถของกลุ่มในการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จได้ดี สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกภายนอก (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548, น.8-10)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีการศึกษาวิจัยมากในช่วงตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership) จากชื่อของทฤษฎีนี้ได้บ่งบอกถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือการแปรสภาพในตัวบุคคล โดยผู้นำจะมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงเรื่องค่านิยมคุณธรรมมาตรฐาน และการมองเห็นไกลไปในอนาคต ผู้นำเปลี่ยนแปลงจะให้ความสำคัญต่อการประเมินเพื่อทราบถึงระดับแรงจูงใจของผู้ตาม แล้วพยายามหาแนวทางตอบสนองความต้องการและปฏิบัติต่อผู้ตามด้วยคุณค่าความเป็นมนุษย์ โดยสาระของทฤษฎีแล้วภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะกว้างขวางครอบคลุมแนวคิดของภาวะผู้นำโดยเสน่ห์ (Charismatic leadership) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (visionary leadership) รวมทั้งภาวะผู้นำเชิงวัฒนธรรม (Cultural leadership) ด้วย

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่สามารถใช้ในการอธิบายกระบวนการอิทธิพลได้อย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ระดับจุลภาคระหว่างผู้นำกับผู้ตามเป็นรายบุคคล ไปจนถึงระดับมหาระหว่างผู้นำกับบุคลากรทั้งองค์การ ตลอดจนทั้งระบบวัฒนธรรม แม้ว่าโดยบทบาทหลักของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพคือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขึ้นในองค์การก็ตาม แต่ตลอดเส้นทางของกระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้นำกับผู้ตามจะผูกพันต่อกันอย่างมั่นคง ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาทฤษฎีหนึ่งในปัจจุบัน

Burns (1978) เป็นบุคคลแรกที่นำเสนอโมเดลเกี่ยวกับภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพในผลงานวิจัยเรื่องผู้นำทางการเมืองของตน โดยเบอร์นอธิบายภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพว่า “เป็นกระบวนการที่ทั้งผู้นำและผู้ตามต่างช่วยยกระดับของคุณธรรมและแรงจูงใจของกันและกันให้สูงขึ้น” ผู้นำดังกล่าวจะหาวิธีการยกระดับจิตใจของผู้ตามด้วยการดึงดูความสนใจมาสู่อุดมการณ์และค่านิยมทางศีลธรรมที่ดีงาม เช่น เสรีภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพ และความมีมนุษยธรรม เป็นต้น และพ้นจากสิ่งชั่วช้าทางอารมณ์ เช่น ความกลัว ความโลภ ความอิจฉาริษยา หรือความเกลียดชัง เป็นต้น ผู้ตามจะถูกยกระดับความคิดจาก “ทำพอแค่วันนี้” ไปสู่ “ทำเพื่อความดีงามที่ดีกว่าของพรุ่งนี้” ตามแนวคิดของเบอร์น ใครก็ได้ในองค์กรจะอยู่ในตำแหน่งหรือในองค์กรแบบใดก็ตามสามารถแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพได้ทั้งสิ้น โดยสามารถมีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา หรือต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาก็ได้ และทั้งสามสามารถเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปก็ได้

เบอร์นยังอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leaders) กับผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leaders) โดยที่ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะจูงใจผู้ตามของตนด้วยการดึงดูความสนใจให้มาอยู่ที่ผลประโยชน์ส่วนตัว ยกตัวอย่างเช่น ผู้นำทางการเมืองเสนอข้อแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นว่าจะให้งานให้ตำแหน่ง เงินอุดหนุน หรือให้ผลตอบแทนจากสัมปทานของรัฐแก่ห้วคณะเนที่ช่วยหาเสียงทำให้ตนได้รับเลือกตั้ง หรือผู้นำบริษัทเสนอข้อแลกเปลี่ยนการขึ้นเงินเดือนหรือตำแหน่งหน้าที่งาน เมื่อลูกน้องขยันขันแข็งและมีผลงานดีเยี่ยม เป็นต้น ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเกี่ยวข้องกับเรื่องค่านิยมเช่นกัน แต่เป็นค่านิยมที่สอดคล้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (exchange process) เช่น แลกเปลี่ยนอย่างเป็นธรรม อย่างซื่อสัตย์ อย่างมีความรับผิดชอบและค่านิยมอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน เป็นต้น

Bass (1985) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพโดยอาศัยพื้นฐานแนวความคิดของเบอร์น ซึ่งแบ่งผู้นำออกเป็น 2 แบบ ดังกล่าวแล้ว โดยแบบสให้ทัศนะว่า ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leaders) ใช้การให้รางวัลเพื่อแลกเปลี่ยนกับการยินยอมปฏิบัติตามส่วนผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leaders) นั้นได้ให้นิยามในแง่ผลของผู้นำที่กระทบต่อผู้ตาม อันได้แก่ผู้ตามให้ความไว้วางใจ มีความรู้สึกที่ชื่นชม ให้ความจงรักภักดี และความเคารพนับถือต่อผู้นำจนสามารถส่งผลให้เกิดแรงจูงใจทำงานได้ผลมากกว่าความคาดหวังเดิมที่กำหนดไว้ โดยแบบส อธิบายว่า ผู้นำเปลี่ยนสภาพและจูงใจต่อผู้ตามด้วยวิธีการดังนี้

1. ทำให้ผู้ตามเกิดตระหนักในความสำคัญของผลงานที่เกิดขึ้น
2. โน้มน้าวจิตใจของผู้ตามให้เปลี่ยนจากการยึดในผลประโยชน์ของตนเอง มาเป็นการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรและหมู่คณะแทน
3. กระตุ้นให้ผู้ตามยกระดับของความต้องการที่สูงขึ้นกว่าเดิม (higher order needs)

แม้ว่ากระบวนการอิทธิพลที่เกิดจากภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะยังไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจนก็ตาม แต่ทฤษฎีนี้ก็เชื่อว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะส่งเสริมแรงจูงใจและผลงานของผู้ตามได้มากกว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน แบบสัมพันธ์มองต่อภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพในประเด็นต่อไปนี้

1) ข้อแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับภาวะผู้นำโดยเสน่ห์หา

แบบมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีลักษณะเด่นที่ต่างไปจากภาวะผู้นำโดยเสน่ห์หาอยู่หลายประการ Bass (1985) กล่าวคือ ความเสน่ห์หา (charisma) เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่จำเป็นของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพเท่านั้น และโดยลำพังทฤษฎีภาวะผู้นำโดยเสน่ห์หาเองนั้น ยังไม่มีความสามารถพอที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ ทั้งนี้แม้ว่าผู้ตามจะชื่นชมศรัทธาลอกเลียนแบบพฤติกรรมและบุคลิกภาพของผู้นำโดยเสน่ห์หาแล้วก็ตาม แต่ยังไม่เกิดแรงจูงใจสูงพอที่จะเปลี่ยนความคิดยึดจากผลประโยชน์ตนเอง ไปเป็นการเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวม ซึ่งค่อนข้างมีลักษณะเป็นนามธรรมได้แต่อย่างใด สิ่งที่ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพเหมือนกับผู้นำโดยเสน่ห์หาก็คือ การมีอิทธิพลต่อผู้ตามด้วยการปลุกเร้าด้านอารมณ์ และทำให้เกิดการลอกเลียนแบบอย่างของผู้นำ รวมทั้งการพยายามเปลี่ยนแปลงผู้ตาม โดยผู้นำทำหน้าที่เป็นครู พี่เลี้ยง ผู้ฝึกสอนที่คอยดูแลและแนะนำแก่ผู้ตาม ทั้งนี้ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะใช้วิธีการยกระดับผู้ตามด้วยการมอบอำนาจความรับผิดชอบการตัดสินใจ (empower) แก่ผู้ตาม ในขณะที่ผู้นำโดยเสน่ห์หาส่วนใหญ่ใช้วิธีการที่ทำให้ผู้ตามอ่อนแอหลงใหลถูกสอนให้คอยการพึ่งพาและถูกหล่อหลอมซึมซับให้จงรักภักดีต่อผู้นำมากกว่าการยึดมั่นต่ออุดมการณ์ขององค์กร

ในทัศนะของแบบสผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพพบได้ทั่วไปในองค์กรไม่ว่าแบบใด และไม่ว่าระดับตำแหน่งใด ในทางตรงกันข้าม ผู้นำโดยเสน่ห์หาเป็นสิ่งที่หายากมักจะพบได้มากในภาวะที่องค์กรตั้งเครียดเนื่องมาจากอำนาจที่เป็นทางการไม่สามารถใช้เพื่อแก้ปัญหาวิกฤติที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะปัญหาที่บ่อนทำลายต่อประเพณีความเชื่อและค่านิยมดั้งเดิมของส่วนรวม ผู้คนส่วนใหญ่จะออกมาถามหาผู้นำโดยเสน่ห์หาให้ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าดังกล่าว อย่างไรก็ตามความเสน่ห์หาเป็นสิ่งที่มิสองชั่วที่อยู่สุดทั้งสองข้าง ดังจะเห็นได้จากผู้นำโดยเสน่ห์หาจะมีทั้งกลุ่มคนที่รักมากและกลุ่มคน

ที่เกลียดชังมากเช่นกัน และนี่คือสาเหตุว่าทำไมผู้นำโดยเสน่หาจึงมักถูกลอบปลงชีวิตในขณะที่ที่กรณีเช่นนี้เกิดขึ้นกับผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพน้อยมาก

2) พฤติกรรมผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

พฤติกรรมของผู้นำตามทฤษฎีของเบสตันได้กล่าวมาแล้วแบ่งออกเป็น 2 แบบใหญ่ ๆ ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ กับพฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีพฤติกรรมอยู่ 4 องค์ประกอบ และผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีพฤติกรรมอยู่ 3 องค์ประกอบ (ดังแสดงในภาพที่ 2.1) โดยเบสตันเห็นว่าแม้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะต่างจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่อย่างเด่นชัด แต่โดยกระบวนการแล้วไม่สามารถที่จะแยกจากกันได้อย่างแท้จริงโดยเขายอมรับว่า ผู้นำคนเดียวก็อาจใช้ภาวะผู้นำได้ทั้งสองแบบในเวลาและสถานการณ์ที่ต่างกัน

พฤติกรรมแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Behaviors)
<ul style="list-style-type: none">- ใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (idealized influence)- การมุ่งความสัมพันธเป็นรายคน (individualized consideration)- การจูงใจด้านแรงคลใจ (inspirational motivation)- การกระตุ้นการใช้ปัญญา (intellectual stimulation)
พฤติกรรมแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Behaviors)
<ul style="list-style-type: none">- การให้รางวัลตามสถานการณ์ (contingent rewards)- การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (active management by exception)- การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (passive management by exception)- ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (laissez-faire leadership)

ภาพที่ 2.1 พฤติกรรมแบบเปลี่ยนสภาพและพฤติกรรมแบบแลกเปลี่ยน

ที่มา : Northouse (2001, p.133)

เมื่อแรกเริ่มเสนอทฤษฎีใหม่ ๆ เบส (Bass, 1985) ได้ระบุพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพไว้เพียง 3 องค์ประกอบได้แก่ ความเสน่หา (charisma) การกระตุ้นการใช้ปัญญา (intellectual stimulation) และการมุ่งความสัมพันธเป็นรายคน (individual consideration) เท่านั้น ความเสน่หา (บางที่เรียกว่า อิทธิพลด้านอุดมการณ์ Idealized influence) คือ พฤติกรรมที่สามารถกระตุ้นความรู้สึกด้านอารมณ์ของผู้ตามให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเลียนแบบและผูกพันต่อผู้นำ

การกระตุ้นการใช้ปัญญาคือพฤติกรรมของผู้นำในการทำความเข้าใจต่อปัญหาได้ดี จนสามารถทำให้ผู้ตามมองเห็นปัญหาดังกล่าวจากมุมมองใหม่ของตนเอง ส่วนการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่เกี่ยวกับการให้การสนับสนุน การกระตุ้นให้กำลังใจ และการเป็นที่เลื่อมใสและแก่ผู้ตาม ต่อมาทฤษฎีของเบสได้ปรับปรุงใหม่ (Bass and Avolio, 1990) จึงเพิ่มพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพอีกหนึ่งองค์ประกอบคือ การจูงใจด้านแรงคลใจ (inspirational motivation) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อดึงดูดใจผู้วิสัยทัศน์ โดยการใช้อยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดการใช้ความพยายามของผู้ตามสูงขึ้น และการที่ผู้นำแสดงแบบอย่างของพฤติกรรมแก่ผู้ตาม เป็นต้น พฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพทั้งสี่องค์ประกอบดังกล่าว ต่างมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในการก่อให้เกิดอิทธิพลให้การเปลี่ยนแปลงขึ้นแก่ผู้ตาม

ส่วนพฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนนั้นในระยะแรกของทฤษฎีเบสได้ระบุพฤติกรรมไว้เพียง 2 องค์ประกอบได้แก่ การให้รางวัลตามสถานการณ์ (contingent rewards) กับ การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (passive management by exception) การให้รางวัลตามสถานการณ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำในการกำหนดความชัดเจนของงานที่ใช้เป็นเกณฑ์ที่สมควรได้รับรางวัลเพื่อใช้เป็นเครื่องจูงใจแก่ผู้ตาม ส่วนการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่ใช้การลงโทษตามสถานการณ์ เพื่อให้ผู้ตามเกิดการปรับปรุงแก้ไขในกรณีผลงานเบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานที่กำหนด ต่อมามีการปรับปรุงทฤษฎีใหม่ (Bass & Avolio, 1990) ได้เพิ่มพฤติกรรมผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอีก 2 องค์ประกอบได้แก่ การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (active management by exception) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่เกี่ยวกับการเข้าไปติดตามตรวจสอบผู้ตาม แล้วดำเนินการแก้ไขเพื่อให้แน่ใจว่างานที่สำเร็จออกมานั้นมีประสิทธิภาพ ส่วนอีกองค์ประกอบหนึ่งคือ การบริหารแบบปล่อยตามสบาย (laissez-faire leadership) เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่ไม่ให้ความสนใจใดๆ ไม่ว่าด้านงานหรือด้านคน (เช่น ไม่เอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ ไม่รับรู้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของลูกน้อง) มีลักษณะปล่อยให้ทุกอย่างเกิดขึ้นและเป็นไปตามยถากรรมเหมือนไม่มีผู้นำ ด้วยเหตุนี้นักวิชาการบางคนจึงไม่นับการบริหารแบบปล่อยตามสบายว่าเป็นการบริหารหรือเกี่ยวกับภาวะผู้นำ (non-leadership) กรณีนี้ทำให้พฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่นิยมนายละเอียดที่เกี่ยวข้องจริงมีเพียง 3 องค์ประกอบเท่านั้น

นอกจากนี้ทฤษฎีของเบสดังกล่าว ยังเพิ่มความสำคัญในการเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ตามมากกว่าของผู้นำ โดยการเสนอแนะว่า ในสถานการณ์ที่ผลงานของผู้ตามไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้นำควรเพิ่มระดับความเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมากยิ่งขึ้น ทฤษฎีนี้จึงอธิบายว่า ความเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงเป็นแถบต่อเนื่องกับความเป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมากกว่าที่จะแยก

เป็นอิสระออกจากกันอย่างแท้จริง (Yammarino, 1993 อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548, น.371)
ดังภาพที่ 2.2

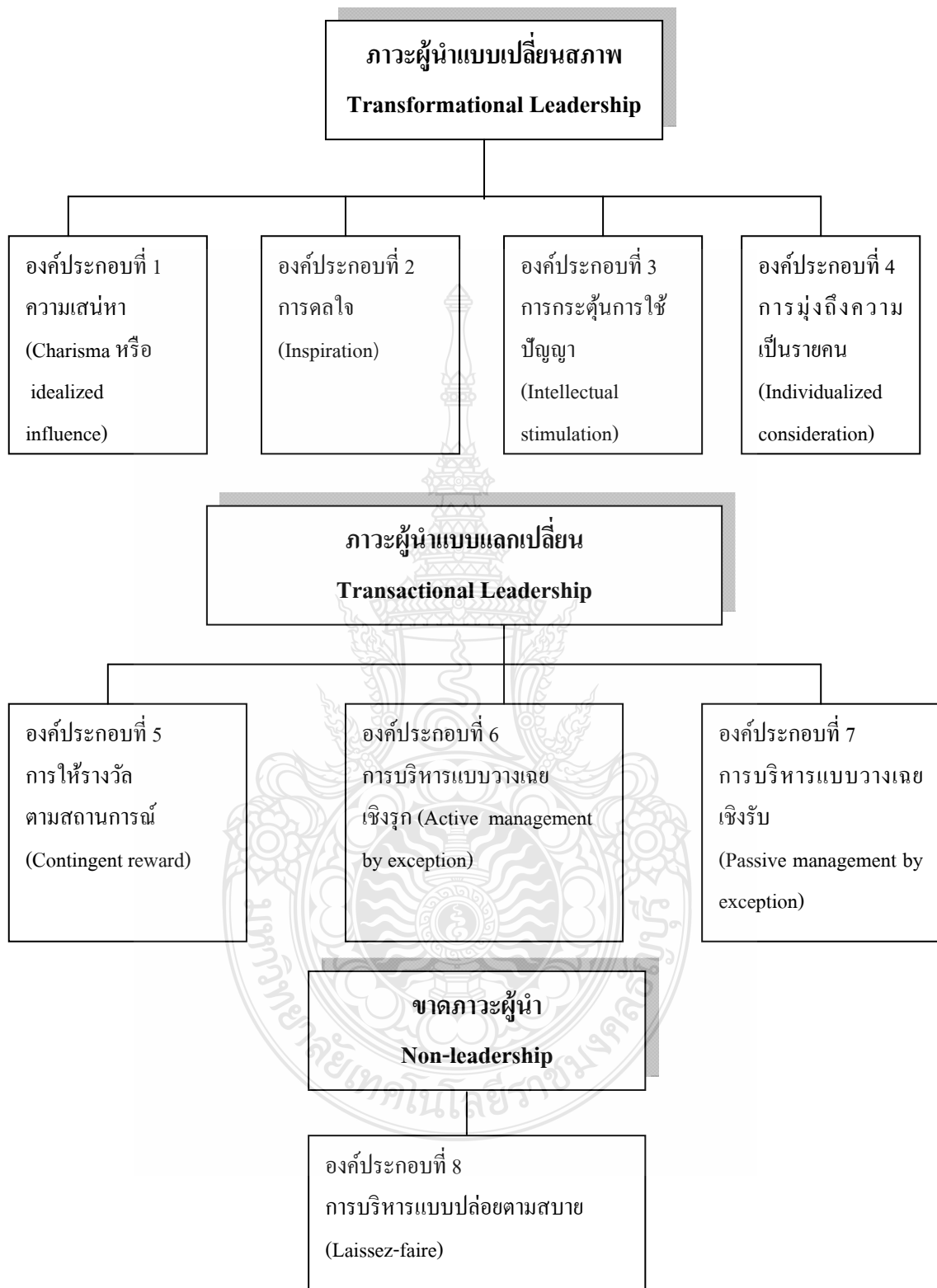
แถบความต่อเนื่องของภาวะผู้นำ



ภาพที่ 2.2 แสดงแถบความต่อเนื่องของภาวะผู้นำ (Leadership Continuum)

ที่มา : Northouse (2001, p.135)





ภาพที่ 2.3 รูปแบบพฤติกรรมของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
ที่มา : Northouse (2001, p.136)

3) องค์ประกอบของพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership Factors)

ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะให้ความใส่ใจต่อการทำงานของผู้ตามโดยจะพัฒนาผู้ตามให้ออกงานเต็มขีดศักยภาพไปพร้อมกัน ผู้นำที่มีลักษณะแบบเปลี่ยนแปลงนั้น มีระบบค่านิยมและอุดมการณ์ของตนที่เข้มแข็ง ซึ่งสามารถส่งผลต่อการเพิ่มแรงจูงใจของผู้ตามให้ปฏิบัติไปในแนวทางดีงามต่อส่วนรวมมากกว่า เพื่อประโยชน์ของตนเอง (Kubert, 1994)

องค์ประกอบที่ 1 : ความเสน่ห์ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Charisma or idealized influence)

เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำการเปลี่ยนสภาพแสดงออกด้วยบทบาทที่เข้มแข็งให้ผู้ตามมองเห็น เมื่อผู้ตามรับรู้พฤติกรรมดังกล่าวของผู้นำ ก็จะเกิดการเลียนแบบ ซึ่งปกติผู้นำการเปลี่ยนสภาพจะมีการประพฤติปฏิบัติที่มีมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรมสูงจนเกิดการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ดังนั้นจึงได้การนับถือจากผู้ตาม พร้อมทั้งได้รับความไว้วางใจอย่างสูงอีกด้วย ผู้นำจึงสามารถจะทำงานที่วิหัยทัศน์และสร้างความเข้าใจต่อเป้าหมายแก่ผู้ตาม

โดยสาระแล้ว องค์ประกอบด้านความเสน่ห์บ่งบอกถึงการมีความพิเศษสามารถของบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ตามเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิหัยทัศน์ที่ผู้นำกำหนดไว้ ตัวอย่างของบุคคลที่มีความสามารถพิเศษของภาวะผู้นำด้านความเสน่ห์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับได้แก่ เนลสัน มานเดลา อดีตประธานาธิบดีผิวดำคนแรกของประเทศแอฟริกาใต้ ที่สามารถครองใจคนผิวดำทั้งประเทศ สามารถเอาชนะผู้ปกครองผิวขาวได้โดยสันติวิธีจนประเทศได้รับเอกราช เพราะคุณลักษณะความเสน่ห์ของเขาจึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ขึ้นแก่ส่วนรวมทั้งชาติ

องค์ประกอบที่ 2 : การสร้างแรงคลใจ (Inspirational motivation)

เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ที่แสดงออกโดยการสื่อสารให้ผู้ตามทราบถึงความคาดหวังที่สูงของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม ด้วยการสร้างแรงคลใจโดยจูงใจให้ยึดมั่นและร่วมสานฝันต่อวิหัยทัศน์ขององค์การ ในทางปฏิบัติผู้นำมักจะใช้สัญลักษณ์และการปลุกเร้าทางอารมณ์ให้กลุ่มทำงานร่วมกันเพื่อไปสู่เป้าหมายแทนการทำเพื่อประโยชน์เฉพาะตน ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงถือได้ว่าเป็นผู้ส่งเสริมน้ำใจแห่งการทำงานเป็นทีม ผู้นำจะพยายามจูงใจผู้ตามให้ทำงานบรรลุเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสร้างจิตสำนึกของผู้ตามให้เห็นความสำคัญว่าเป้าหมายและผลงานนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงจะทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าประสบความสำเร็จได้

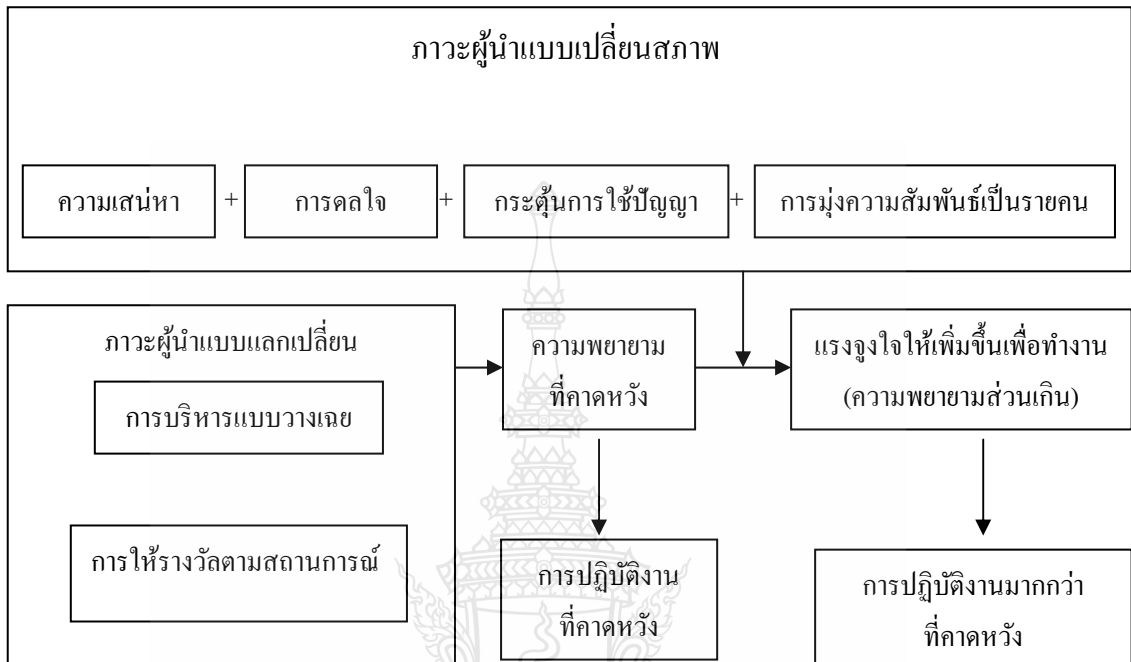
องค์ประกอบที่ 3 : การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual stimulation)

เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เกิดการเริ่มการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยใช้วิธีการฝึกคิดทวนกระแสความเชื่อและค่านิยมเดิมของตน หรือของผู้นำ หรือขององค์กร ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะสร้างความรู้สึกร้าวกายให้เกิดขึ้นแก่ผู้ตามและจะให้การสนับสนุนหากผู้ตามต้องการทดลองวิธีการใหม่ ๆ ของตน หรือต้องการริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานขององค์กร ส่งเสริมให้ผู้ตามแสวงหาทางออกและวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการฝ่ายผลิตของโรงงานส่งเสริมให้พนักงานแต่ละคนพยายามพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองที่สามารถลดความซ้ำซ้อนเสียหายของผลผลิตหรือหาสาเหตุของการลดลงของคุณภาพผลผลิต เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 4 การมุ่งถึงความเป็นรายคน (Individualized consideration)

เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ที่มุ่งเน้นความสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานที่ดี ด้วยการใส่ใจรับรู้และพยายามตอบสนองต่อความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ตาม ผู้นำจะแสดงบทบาทเป็นครู พี่เลี้ยงและที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการช่วยเหลือผู้ตามได้พัฒนาระดับความต้องการของตนสู่ระดับสูงขึ้น เช่น สู่ระดับการนับถือตนเอง (self-esteem) โดยผู้นำใช้วิธีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ตาม เพื่อเพิ่มการเรียนรู้และความกล้ารวมทั้งความมั่นใจแก่ผู้ตาม ตัวอย่างของผู้นำในลักษณะนี้ได้แก่ ผู้นำที่ใช้เวลาในการดูแลเอาใจใส่แก่พนักงานรายบุคคลด้วยวิธีการเฉพาะของแต่ละคน พฤติกรรมที่ผู้นำใช้กับผู้ตามแต่ละคนก็จะแตกต่างกัน เช่น บางคนจำเป็นต้องใช้การดูแลอย่างใกล้ชิด ในขณะที่บางคนที่มีความรับผิดชอบสูงคืออยู่แล้วก็ใช้วิธีการให้อิสระ เป็นต้น

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ภายใต้อิทธิพลของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ จะทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นจากปกติ ด้วยเหตุนี้ผลงานที่เกิดขึ้นจึงมากกว่าที่คาดหวังไว้ ในขณะที่ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่นิยมรายละเอียดนั้นผู้ตามจะสร้างผลงานได้เพียงตามที่คาดหวังเท่านั้น กล่าวโดยสรุป ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพนอกจากทำให้ผู้ตามสร้างผลงานได้เกินความคาดหวังแล้ว ยังช่วยเหลือให้ผู้ตามเปลี่ยนจุดยืนของตนจากทำเพื่อประโยชน์ตนเองไปเป็นเพื่อประโยชน์ของหมู่คณะหรือองค์กร (Bass & Avolio, 1990) ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 การส่งเสริมกันระหว่างภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ
ที่มา : เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540, น.69)

จากภาพจะเห็นว่าภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีปริมาณของการใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (Extra effort) ทั้งนี้เพราะมีแรงจูงใจสูงขึ้น จนกระทั่งสามารถทำงานได้มากกว่าที่เคยคาดหวังไว้

4) องค์ประกอบของพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership Factors)

ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่างไปจากผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ กล่าวคือ ไม่ตอบสนองต่อความต้องการรายบุคคลของผู้ตาม รวมทั้งไม่พัฒนาความเจริญงอกงามให้แก่ผู้ตาม แต่ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะมุ่งใช้สิ่งของมีค่าราคาเพื่อเป็นเครื่องแลกเปลี่ยนกับการทำงานของผู้ตาม โดยเมื่อผู้ตามได้ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จแล้วได้สิ่งตอบแทน ขณะที่ผู้นำจะได้นำผลงานจากลูกน้องไปเป็นผลงานของตน ดังนั้นการที่ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลก็เพราะผู้ตามมองเห็นว่า หากทำตามที่ผู้นำต้องการแล้ว ตนจะได้รับประโยชน์ที่พอใจเป็นสิ่งตอบแทน (Kuhnert & Lewis, 1987)

องค์ประกอบที่ 5 : การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent reward) บางครั้ง

เรียกว่า การแลกเปลี่ยนที่สร้างสรรค์ (Constructive transaction) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้วยกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยถ้าหากผู้ตามใช้ความพยายามเพิ่มมากขึ้นก็จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน ผู้นำแบบนี้จะทำเงื่อนไขข้อตกลงว่า หากผู้ตามทำสำเร็จตามที่ตนต้องการแล้วจะได้อะไรตอบแทนบ้าง ตามเกณฑ์ที่ตกลงกันไว้ ตัวอย่างของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเห็นได้จากการต่อรองของพ่อแม่กับลูกว่า จะอนุญาตให้ดูทีวีได้กี่ชั่วโมงถ้าลูกยอมซ้อมดนตรีตามตารางกำหนด หรือหัวหน้าสัญญาจะอนุญาตให้พนักงานลาพักร้อนได้ถ้าหากสามารถทำเป้าการขายได้ตามที่กำหนด เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 6 : การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active management by exception)

เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ที่ใช้วิธีการทำงานแบบเดิมและปล่อยให้เป็นไปตามสถานภาพเดิมตราบเท่าที่วิธีการทำงานแบบเก่ายังใช้ได้ผล แต่จะเข้าไปแทรกแซงก็ต่อเมื่อมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้น หรือทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยผู้นำที่บริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (active form) จะแสดงออกทางพฤติกรรมเข้าไปกำกับตรวจสอบลูกน้องอย่างใกล้ชิดว่าได้ทำผิดหรือฝ่าฝืนระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ หากตรวจพบผู้นำก็จะใช้มาตรการเข้ามาแก้ไข โดยทันที ตัวอย่างเช่นเมื่อหัวหน้าพบว่าพนักงานขายให้บริการแก่ลูกค้าช้าหรือไม่สะดวก หัวหน้าจะตรงเข้าไปช่วยเหลือบอกกล่าวและทำการปรับปรุงแก้ไขทันที เป็นต้น พฤติกรรมของหัวหน้าจึงมีลักษณะของการเสริมแรงเชิงลบ (Negative reinforcement) แก่ผู้ตาม

องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive management by exception)

เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่คล้ายกับแบบเชิงรุก กล่าวคือ จะใช้วิธีการทำงานแบบเดิมและพยายามรักษาสถานภาพเดิมตราบเท่าที่วิธีการทำงานแบบเก่ายังใช้ได้ผล แต่จะเข้าไปแทรกแซงก็ต่อเมื่อมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้นหรือทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยผู้นำบริหารแบบวางเฉยเชิงลบ (negative form) มีลักษณะคล้ายคอยจับผิด เมื่อพบก็จะใช้วิธีการตำหนิ ลงโทษ โดยไม่มีการบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้าเพื่อมีโอกาสได้ปรับปรุงแก้ไขหรือป้องกันก่อน พฤติกรรมของผู้นำบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ จึงมีผลร้ายแรงต่อแรงจูงใจของผู้ตามยิ่งกว่าแบบเชิงรุก

องค์ประกอบที่ 8 : การบริหารแบบขาดภาวะผู้นำ (Non-leadership) หรือปล่อยตามสบาย (Laissez-faire)

จากรูปแบบพฤติกรรมของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเป็นภาพแสดงแถบความต่อเนื่องของภาวะผู้นำ จะเห็นว่าองค์ประกอบที่ 8 หรือแบบปล่อยตามสบาย นั้นถูกจัดอยู่ด้านขวามือสุดของแถบความต่อเนื่องของภาวะผู้นำและถูกแยกออกจากพฤติกรรม

ของทั้งผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้วยเหตุผลเพราะเป็นการแสดงพฤติกรรม เหมือนกับไม่มีผู้นำด้วยการปล่อยให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นและคงอยู่ตามยถากรรมมากกว่า เพราะภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายนั้น ผู้บริหารจะปล่อยให้ทำงานดำเนินไปตามยถากรรมไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับงาน เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดขึ้นก็จะวางเฉยไม่สนใจเกี่ยวข้อง แต่จะพยายามเอาตัวรอด ไม่ตัดสินใจ ไม่ให้ข้อมูลย้อนกลับ ไม่สนใจหรือไม่ให้แรงจูงใจแก่ผู้ตาม ดังนั้น ภาวะผู้นำดังกล่าวจึงเหมือนกับ ขาดภาวะผู้นำและไม่เป็นภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนแต่อย่างใด

- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

จากแนวคิดของเบส (Bass, 1985) เกี่ยวกับผู้นำทั้งสองแบบนี้ในแง่ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องต่อกัน ซึ่งอธิบายเพิ่มเติมต่อมาว่า ผู้นำคนหนึ่งอาจแสดงพฤติกรรมได้ทั้งที่เป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพในสัดส่วนที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ ด้วยเหตุนี้ความเป็นผู้นำทั้งสองแบบจึงเชื่อมโยงต่อกันแบบแถบต่อเนื่อง (Leadership Continuum) แทนที่จะแยกออกจากกันเป็นอิสระ (Yammarino, 1993) จากแนวคิดดังกล่าวทำให้นักวิชาการบางคนเชื่อว่าการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลอย่างแท้จริงนั้น น่าจะมีทั้งความเป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยนควบคู่กับความเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่เหมาะสมไปตามสถานการณ์

ดังกล่าวมาแล้วในแนวคิดของเบอร์น (Burn, 1978) โดยพื้นฐานของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนคือ การใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยที่ผู้นำยอมรับความต้องการของผู้ตามด้วยการให้วัสดุสิ่งของมีค่าตามที่ต้องการ แต่มีเงื่อนไขแลกเปลี่ยนให้ผู้ตามทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามข้อตกลง ผู้ตามก็จะได้รางวัลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน ขณะที่ผู้นำก็ได้ประโยชน์จากผลงานที่สำเร็จนั้น ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่นิยมรายละเอียดจึงเน้นที่ทำการดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Efficiency) บังเกิดผลดี (Excel) ผู้นำแบบนี้จึงมีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหน้าที่ทางการบริหาร (Management Functions) เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามควบคุม เป็นต้น ในการทำงานจึงไม่เน้นความสัมพันธ์ส่วนตัวนัก ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงมีความเป็นผู้นำบริหารจัดการ (Managers) มากกว่าพฤติกรรมด้านความหมายของการเป็นผู้นำ (Leaders) ทั้งนี้เพราะแสดงพฤติกรรมในการบริหารจัดการ (Managing) มากกว่าการนำ (Leading) โดยมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่นิยมรายละเอียดสามารถปรับให้มีประสิทธิผล (Effective) เพิ่มขึ้นได้ โดยทำให้ความคาดหวังในงานมีความชัดเจนมากขึ้นพร้อมทั้งยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้ตามให้เกิดความมั่นใจตนเอง นอกจากนี้การช่วยตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ตามจะทำให้ผลงานและ

ขวัญกำลังใจของผู้ตามสูงขึ้นไป หรือกล่าวโดยสรุปอีกนัยหนึ่งก็คือ เพิ่มความเป็นภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมากขึ้นนั่นเอง

ในขณะที่เดียวกันผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีคุณลักษณะที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขึ้น ผู้นำแบบนี้มีความสามารถในการนำการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และวัฒนธรรมขององค์การพร้อมไปกับการส่งเสริมการริเริ่มสร้างสรรค์ด้านผลงาน ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อีกด้วย ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะไม่ใช่แรงจูงใจทางวัตถุให้มีอิทธิพลเหนือผู้ตาม แต่จะเน้นคุณลักษณะที่เป็นนามธรรมมากกว่า เช่น ใ่วิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วม และความคิดในการสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน การทำให้กิจกรรมต่าง ๆ เกิดความหมายในเชิงคุณค่า การสร้างความเข้าใจ และความรู้สึกร่วมของผู้ตาม ตลอดจนกระบวนการเปลี่ยนแปลง ความเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ และคุณสมบัติอื่นของผู้นำเองมากกว่ากระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ดังเช่นผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

กล่าวโดยสรุป ความสัมพันธ์ของผู้นำทั้งสองแบบดังกล่าวขึ้นอยู่กับสมมติฐานความเชื่อที่ว่า ผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้น ต้องวัดจากควมมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และควมมีประสิทธิภาพ (Effective) แล้ว ผู้นำก็จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมทั้งการบริหารจัดการ (Managing) ควบคู่ไปกับการนำ (Leading) นั่นก็หมายความว่า จำเป็นต้องมีทั้งความเป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยนพร้อมกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ แต่ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงสถานการณ์นั้น ๆ เป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม เพื่อความเข้าใจแจ่มแจ้งต่อภาวะผู้นำดังกล่าวจึงขอสรุปด้วยการนำเสนอตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในเป็นประเด็นที่ได้จากผลงานศึกษาวิจัยของบุคคลต่าง ๆ ในสองทศวรรษล่าสุดที่ผ่านมา ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบข้อแตกต่างระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

คุณลักษณะ	ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
แนวทาง	ริเริ่มสิ่งใหม่ (สร้างโอกาส, จินตนาการสิ่งใหม่เพื่อค้นหา)	รักษาสมดุลของงานที่ทำอยู่
การปฏิสัมพันธ์	มุ่งความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับสมาชิกกลุ่ม	ยึดบทบาทตามหน้าที่กำหนด
จุดเน้น	เน้นวิสัยทัศน์ค่านิยม ความคาดหวังและ บริบท	เน้นการควบคุม ผลผลิตและ ผลงาน
การใช้อิทธิพล	ทั้งภายในและภายนอกขอบเขตโครงสร้าง หน่วยงาน	ภายในกลุ่มที่กำหนด
การจูงใจโดยใช้	กิจกรรมสร้างกำลังใจ อำนาจอิทธิพล	อำนาจทางการและกลไก การควบคุม
ค่านิยม	ความร่วมมือ เอกภาพ ความเสมอภาค ความ ยุติธรรม และเป็นธรรม รวมทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	การประสานงาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
การสื่อสาร	ทางตรงและทางอ้อม แต่งานที่มอบหมาย ซ้ำซ้อนและขาดความชัดเจน	ให้ความชัดเจนต่อทิศทางงาน ที่มอบหมายในเชิงรูปธรรม
มุ่งสู่	ผลปลายทาง	แนวทาง
เป็น	นักปรัชญา	นักเทคโนโลยี
ผลที่เกิดคือ	การเปลี่ยนแปลง	การแลกเปลี่ยน
บทบาท	ให้อิสระในการคิด	ให้ทำตามระบุ
งานหลัก	การให้ความหมายและการสื่อสารแก่ เป้าหมาย การสร้างแรงจูงใจ	นำเป้าหมายสู่การปฏิบัติเป็น ผู้สอนงาน และเป็นกรรมการ
กรอบเวลา	มองอนาคต	มองปัจจุบัน
บริบทความคิด	ระดับสากล	ระดับท้องถิ่น
ทิศทางหลัก	แสวงหาสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ การเปลี่ยนแปลง	การรักษาภาพเดิม ความมั่นคง
วิธีการ	ใช้การนำ	ใช้การจัดการ

ที่มา : ปรับปรุงจาก Yukl (1998, pp.342-346)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ในช่วงเริ่มแรกของการศึกษาทฤษฎีการแลกเปลี่ยนนี้ เรียกชื่อทฤษฎีนี้ว่า “Vertical Dyad Linkage” (VDL) หรือ “ทฤษฎีสายสัมพันธ์ ในแนวตั้งแบบสองต่อสอง” ส่วนภาษาทางสังคมวิทยา บางครั้งก็เรียกว่า “Patron-Client (dyadic) Relationship” โดยนักวิจัยมุ่งศึกษาถึงลักษณะของสายสัมพันธ์ที่ผู้นำมีต่อผู้ตามแต่ละคน ซึ่งเป็นสายสัมพันธ์แบบสองต่อสองในแนวตั้ง (The Vertical Dyad) ที่ผู้นำได้สร้างความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนของตน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน เกิดขึ้นระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชาคนนั้นที่เรียกว่าความสัมพันธ์แบบสองต่อสอง (dyadic relationship) (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548, น.195-198)

นักวิจัยได้ประเมินคุณภาพของความสัมพันธ์ในแต่ละคู่แล้วทำการจำแนกผู้ใต้บังคับบัญชาตามระดับความสัมพันธ์ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ โดยกลุ่มแรก ได้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมพิเศษแบบสองต่อสองกับผู้นำเป็นอย่างดี เรียกว่าเป็น “คนวงใน” หรือ “คนในกลุ่ม” (in group) ส่วนกลุ่มที่ 2 ได้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์แบบสองต่อสองกับผู้นำตามปกติที่กำหนดในบทบาทหน้าที่ตามที่ระบุในสัญญาหรือเงื่อนไขของงานที่เป็นทางการ โดยไม่มีความสนิทสนมเป็นพิเศษแต่อย่างใด บุคคลกลุ่มหลังนี้เรียกว่า “คนวงนอก” หรือ “คนนอกกลุ่ม” (out-group)

ในสภาพการทำงานภายในองค์กรนั้น ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนสามารถทำให้ตนกลายเป็น “คนวงใน” หรือเป็น “คนวงนอก” ได้ โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขว่าตนสามารถทำงานเข้ากับผู้นำได้ดีเพียงไรและผู้นำเองสามารถทำงานเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาคนนั้นได้ดีเพียงไรด้วยรวมทั้งบุคลิกภาพและคุณสมบัติส่วนบุคคลก็มีส่วนสำคัญต่อความสัมพันธ์ (Dansereau et al., 1975) นอกจากนี้การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็น “คนวงใน” หรือ “คนวงนอก” นั้น ยังขึ้นอยู่กับกรณีที่ผู้นำได้รับมอบหมายจากผู้นำให้รับผิดชอบงานเพิ่มเติมเป็นพิเศษจากปกติมากน้อยเพียงไร (Graen, 1976) ผู้ใต้บังคับบัญชาที่สนใจและเต็มใจในการเสนอตัวเพื่อช่วยเหลืองานของกลุ่มก็จะสามารถกลายเป็น “คนวงใน” ได้ค่อนข้างง่าย โดยการกระทำดังกล่าวจึงมีลักษณะคล้ายเป็นข้อตกลงที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนที่เกิดจากผู้ใต้บังคับบัญชาคนนั้นทำงานหรือกิจกรรมพิเศษที่นอกเหนือจากที่กำหนดในรายละเอียดของงานอย่างเป็นทางการ (formal job descriptions) ด้วยเหตุนี้ผู้นำจึงให้ “ความเป็นพิเศษ” เพื่อเป็นการตอบแทน แต่ในกรณีของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ขาดความสนใจหรือไม่อาสารับผิดชอบงานพิเศษอื่นใดเพิ่มเติมจากงานปกติ ผู้นั้นก็จะอยู่ในกลุ่มของ “คนวงนอก” ได้โดยง่ายเช่นกัน

ผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นคนวงในมักจะได้รับความไว้วางใจ ความเอื้ออาทรห่วงใย ความมีอิทธิพล ตลอดจนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งทรัพยากรมากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นคนวงนอก นอกจากนี้ยังเป็นบุคคลที่ผู้นำถือว่าเป็นคนที่สามารถพึ่งพาอาศัยได้ จึงทำให้มีโอกาส

เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจการต่าง ๆ ขององค์กร ได้สูงกว่าคนอื่น มีโอกาสเข้าพบปะหารือหรือติดต่อสื่อสารกับผู้นำได้มากกว่าบุคคลที่เป็นคนวงนอกทั่วไป (Dansereau et al, 1975) และในขณะที่สมาชิกที่เป็นคนวงในปฏิบัติพิเศษให้แก่ผู้นำก็จะได้รับผลตอบแทนทำนองเดียวกันจากผู้นำ แต่สำหรับสมาชิกที่เป็นคนวงนอกแล้วจะกลายเป็นตัวเล็กที่มีความสำคัญน้อยในทัศนะของผู้นำ และเป็นเพียงผู้ที่มาทำงานตามปกติประจำวัน หลังจากทำงานเสร็จก็กลับบ้านเท่านั้น

ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน คือ การใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยที่ผู้นำยอมรับความต้องการของผู้ตามด้วยการให้วัตถุสิ่งของมีค่าตามที่ต้องการ แต่มีเงื่อนไขแลกเปลี่ยนให้ผู้ตามต้องทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามข้อตกลง ผู้ตามก็จะได้รับรางวัลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน ขณะที่ผู้นำก็ได้ประโยชน์จากผลงานที่สำเร็จนั้น ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงเน้นที่ทำให้การดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (efficiency) บังเกิดผลดี (excel) ผลดี (excel) (เบอร์นัม Bum, 1978)

การแลกเปลี่ยนอาจเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน เช่น พยายามทำให้เห็นว่าทำงานหนักเพื่อแลกกับการได้เงินเดือน 2 ชั้น หรือแลกเปลี่ยนในสิ่งที่เห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น แลกเปลี่ยนการยอมรับซึ่งกันและกัน เป็นต้น ดังนั้นผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะใช้วิธีการเจรจาต่อรอง (bargaining) มากที่สุด ลักษณะของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะสังเกตเห็นได้ดังนี้ (Bass and Avolio, 1990, p.10)

1. รู้ว่าผู้ตามต้องการอะไรจากการทำงาน และพยายามให้ผู้ตามได้รับสิ่งที่ต้องการ トラบเท่าที่เขายังทำงานได้ผล
2. แลกเปลี่ยนรางวัลและสัญญาว่าจะให้รางวัลถ้ามีความมานะพยายามในการทำงาน
3. ตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของผู้ตาม トラบเท่าที่ผู้ตามยังคงทำงานได้สำเร็จ

องค์ประกอบที่สำคัญของผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) ที่ทำให้มีอิทธิพลต่อผู้ตามได้แก่

1. การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward: CR)
2. การบริหารแบบวางเฉย (Management-by-Exception: MBE)

1. การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward : CR) เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามซึ่งเน้นการแลกเปลี่ยน นั่นคือ ผู้นำให้รางวัลที่เหมาะสม เมื่อผู้ตามปฏิบัติงานตาม ข้อตกลงหรือได้ใช้ความพยายามสมควร เช่น ในระบบราชการนั้นเมื่อความชั่วไม่มีความดีไม่ปรากฏก็เอาไป 1 ชั้น เป็นต้น ผู้นำจะพยายามส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตาม เพื่อที่จะได้สามารถทำงานได้ตามข้อตกลง ผู้นำจะศึกษาความต้องการของผู้ตาม แล้วประสานสัมพันธ์ระหว่าง

การเสนอความต้องการของผู้ตามกับผลงานที่ผู้นำต้องการให้เกิดขึ้น ในการให้แรงเสริม (reinforcement) แก่ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน อาจชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ดี ขึ้นเงินเดือน ให้โบนัส เลื่อนตำแหน่ง สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี ให้การสรรเสริญ ยกย่อง ให้การยอมรับต่อหน้าบุคคลอื่น นอกจากนั้นผู้นำอาจอธิบายรายละเอียดของภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเพื่อลดความคลุมเครือ และความขัดแย้งในบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานของงาน ติดตามงาน ทบทวนการทำงานและสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จ การให้รางวัลตามสถานการณ์นั้นมักจะเป็นการจูงใจโดยให้รางวัลเป็นการตอบแทน เป็นการจูงใจเพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน และเป็นแรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น หากผู้นำมีชื่อเสียงไม่เพียงพอหรือขาดทรัพยากรที่จะสนองความต้องการของผู้ตามได้ เช่น มีโควต้า 2 ชั้นไม่พอจำนวนกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ควรจะได้ ก็จะทำให้เป็นผู้นำที่ค่อยประสิทธิภาพไป ยิ่งไปกว่านั้น การให้รางวัลตามสถานการณ์ อาจทำให้ผู้ตามตอบสนองความต้องการเฉพาะตน มุ่งผลประโยชน์ส่วนตัวกลายเป็นคนเห็นแก่ตัว ทำงานเพื่อตนเอง มิใช่เพื่อกลุ่มหรือเพื่อองค์กร

2. การบริหารแบบวางเฉย (Management-by-Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้ เป็นไปตามสภาพเดิม (status quo) ผู้นำไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยว จะเข้าไปแทรกก็ต่อเมื่อมีอะไรเกิด ผิดพลาดขึ้นหรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การเสริมแรงมักจะเป็นทางลบ คือตำหนิ ให้ข้อมูล ย้อนกลับทางลบ สรุปว่าเป็นการบริหารงานโดยไม่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอะไร ปล่อยให้ทำงาน เหมือนเดิม จะเข้าไปยุ่งก็ต่อเมื่องานบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐาน แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

2.1 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active Management-by-Exception : MBE-A) ผู้นำ จะใช้วิธีการทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้ ผู้นำจะคอยสังเกตผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม และช่วยแก้ไข ให้ถูกต้องเพื่อป้องกัน หรือความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้น เช่น การให้รางวัลหรือผลตอบแทนเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามข้อตกลง ผู้นำเชิงรุกจะเน้นการให้รางวัลเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จ ตามที่คาดไว้ ดังนั้น ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเชิงรุกจึงประกอบไปด้วยการแสวงหาข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้นำทราบว่าความต้องการของผู้ตามในขณะนี้คืออะไร และช่วยให้ผู้ตามทราบว่าต้องทำงาน อะไร ต้องแสดงบทบาทอย่างไร จึงจะทำงานได้สำเร็จ แรงจูงใจของผู้ตามจะสูงขึ้นถ้ามีความ สอดคล้องระหว่างความต้องการ ของผู้ตามกับสิ่งที่ผู้นำหวังจะทำให้สำเร็จหรือกับรางวัลหรือ ผลตอบแทนที่ผู้ตามปรารถนา

2.2 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบเดิม และพยายามรักษา สถานภาพเดิม (status quo) トラバเท่าที่วิธีการทำงานแบบเก่ายังใช้ได้ผล ถ้ามีอะไรผิดพลาดหรือ

มีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น ผู้นำจะเข้าไปแทรกแซงถ้าผลปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน หรือมีบางอย่างผิดพลาด (สุโขทัยธรรมมาธิราช, บัณฑิตศึกษา) (2540, น.59-61)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงาน

- การประเมินคุณภาพผลการปฏิบัติงาน (วุฒินันท์ ชุมภู, 2556, น.123-139)

กระบวนการในเรื่องการประเมินคุณภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานเริ่มต้นขึ้นในระหว่างประชุมเพื่อวางแผนเรื่องผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้จัดการจะได้พบปะพูดคุยเพื่อหาข้อสรุปกับพนักงานแต่ละคนในเรื่องเป้าหมาย หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก รวมถึงความสามารถเชิงสมรรถนะ ในช่วงการพูดคุยในเรื่องเหล่านี้ พร้อม ๆ กันกับการพูดคุยในเรื่องผลลัพธ์และพฤติกรรมที่เป็นที่คาดหวังทั้งคุณและพนักงาน ผู้ได้บังคับบัญชาต้องพูดคุยกันในเรื่องวิธีการวัดผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนสิ่งที่จะได้รับการยอมรับว่าเป็นผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จอย่างดียิ่ง

หน้าที่และความรับผิดชอบในการสื่อสารอย่างชัดเจนว่าผลงานที่อยู่ในระดับ “ที่บรรลุผลสำเร็จอย่างดียิ่ง (Fully Successful)” และในระดับ “ที่เป็นไปตามความคาดหวัง (Meets Expectations)” นั้นจะมีลักษณะเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งถือเป็นผลงานที่พิจารณาแล้วว่าจะให้คะแนนในระดับ 3 จากระบบการให้คะแนนที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับที่ใช้อยู่ในบริษัท ไม่ควรพยายามอธิบายให้เห็นอย่างชัดเจนว่า พนักงานจะต้องทำอะไรจึงจะได้คะแนนระดับ 5 ซึ่งคือระดับ “ที่เหนือความคาดหวัง (Exceeds Expectations)”

เป็นที่แน่นอนว่าพนักงานทุกคนในองค์กรล้วนอยากจะได้รับคำตอบที่มีรายละเอียดมากพอสำหรับคำถามที่ถามกันเป็นประจำที่ว่า “ต้องทำอะไรบ้างจึงจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีเลิศ ต้องทำอะไรจึงจะได้คะแนนระดับ 5” ในขณะที่บ่อยครั้งที่ผู้จัดการรู้สึกว่าคุณเองควรจะสามารถตอบคำถามนี้ได้ ซึ่งก็ไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ ที่ในตอนการประชุมเพื่อวางแผนเรื่องผลการปฏิบัติงานจะทำนายได้ว่าจะต้องใช้อะไรมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้ตัดสินทำนายได้ว่าจะต้องใช้อะไรมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้ตัดสินว่า พนักงานผู้นั้นเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานในระดับ “ที่ยอดเยี่ยม/โดดเด่น (Distinguished)” หรือ “ที่เหนือความคาดหวังเป็นอย่างมาก (Greatly Exceeds Expectations)” เมื่อถึงเวลาของการประเมินผล 11 เดือนหลังจากนั้น การได้รับคะแนนในระดับสูงถือเป็นผลมาจากการใช้ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมและการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และเป็นผลมาจากการมองเห็นโอกาสที่คนอื่น ๆ ไม่สามารถสังเกตเห็นได้

หรือเป็นผลมาจากการค้นพบว่า จะทำงานอย่างไรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น แน่ใจว่าเราไม่อาจจะทำนายเรื่องเหล่านี้เป็นการล่วงหน้าได้

และนั่นก็คือว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว ผู้จัดการทั้งหลายไม่มีความจำเป็นที่จะต้องไปอธิบายว่า ผู้ได้บังคับบัญชาของตนต้องทำงานอะไรบ้าง จึงจะได้รับคะแนนสูงสุดในการประเมินผล เพียงแค่ผู้จัดการสามารถบอกได้อย่างชัดเจนว่า พนักงานจะต้องมีผลการปฏิบัติงานในลักษณะใดตนจึงจะถือว่าเป็นระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังอย่างดียิ่ง หรือให้คะแนนในระดับ 3 จากคะแนนเต็ม 5 เมื่อนั้นคะแนนที่มีความแตกต่างไปจากระดับนี้ว่าจะน้อยลงหรือเพิ่มขึ้นก็ตาม ก็จะไม่มีความกระจ่างชัดเมื่อถึงเวลาที่ต้องประเมินผลการปฏิบัติงาน

นอกเหนือไปจากการสร้างความชัดเจนในเรื่องระดับของผลการปฏิบัติงานที่คุณจะพิจารณาว่าเป็นความสำเร็จอย่างดียิ่งแล้วนั้นถือเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ที่ในตอนต้นปีจะได้มีการพูดคุยกันถึงวิธีการที่คุณได้วางแผนเอาไว้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับหัวข้อต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในแบบฟอร์มการประเมินผลจะช่วยให้คุณสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนได้โดยง่าย โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่พนักงานมีอีกหลายเรื่องที่คุณจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น หากการให้บริการลูกค้าถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในงานหนึ่ง การได้รับข้อมูลจากลูกค้าที่มารับบริการจากพนักงานผู้นั้นก็อาจจะเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นธรรม แล้วเป็นประเด็นสำคัญสำหรับคุณและพนักงานที่จะพูดคุยเพื่อตกลงกันในระหว่างการประชุมเพื่อวางแผนการประเมินการปฏิบัติงาน อย่างรอนจนถึงสิ้นปีถึงจะมากำหนดกันว่าจะเก็บรวบรวมข้อมูลกันอย่างไร

- การติดตามผลการปฏิบัติงานในรอบปี

ภายหลังจากที่ได้มีการประชุมเพื่อวางแผนเรื่องผลการปฏิบัติงานแล้ว จะต้องมีการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีข้อมูลที่จะนำมาใช้ได้เมื่อถึงเวลาที่ต้องประเมินผลมากกว่าที่จะใช้เพียงแต่ความทรงจำ การมีระบบเพื่อการติดตามผลและการร้องขอเพียงแต่ความทรงจำ การมีระบบเพื่อการติดตามผลและการร้องขอให้พนักงานจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือนถือเป็นเทคนิคสองประการที่บรรดาผู้จัดการทั้งหลายพบว่า มีประโยชน์อย่างยิ่ง

ระบบการติดตามผล ควรสร้างระบบง่าย ๆ ขึ้นมาหนึ่งระบบเพื่อใช้ตรวจติดตามเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในตลอดทั้งปี ตัวอย่างเช่น

- บันทึกรายงานพร้อมดัชนีสำหรับพนักงานแต่ละคน

- ไฟล์ในคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นการเฉพาะเพื่อบันทึกผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (พร้อม ๆ กันใช้ระบบเตือนความจำที่มีอยู่ในปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถบันทึกข้อความลงไปได้อยู่เสมอ)

- แฟ้มแบบแขวนที่มีปกสีน้ำตาลเพื่อจัดเก็บกระดาษบันทึกและสำเนาเอกสารที่แสดงถึงคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือโครงการสำคัญ ๆ ที่พนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วม

- โฟลเดอร์สำหรับอีเมลที่สร้างขึ้นสำหรับพนักงานแต่ละคนในฝ่ายงาน ซึ่งเป็นที่เก็บสำเนาของอีเมลจากทั้งของผู้จัดการและพนักงาน เพื่อไว้ใช้อ้างอิงเมื่อต้องเขียนการประเมินผล

- ชุดท้ายคือเครื่องมือที่สามารถทำงานอย่างได้ผลดี และไม่ได้พึ่งพาเทคโนโลยีมากนัก นั่นคือกระดาษบันทึกคำแนะนำต่าง ๆ ที่บันทึกไว้ตามวันที่โดยจัดเก็บไว้ในกล่องหรือในแฟ้ม

รายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน อีกวิธีหนึ่งที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลก็คือการร้องขอให้พนักงานที่ขึ้นตรงกับคุณส่งรายงานแบบสั้น ๆ ให้คุณเป็นรายเดือน รายงานนี้อาจจะมีหัวข้อต่าง ๆ จำนวน 4 เรื่อง ดังนี้

1. เรื่องสำคัญ ๆ ที่สามารถทำได้สำเร็จ
2. เรื่องที่ผิดพลาดไปจากความคาดหวัง/ข้อห่วงใย/ปัญหา
3. เรื่องที่จะทำให้สำเร็จในเดือนหน้า
4. คำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานของฝ่ายหรือของบริษัทในภาพรวมให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นอกจากจะเป็นแหล่งข้อมูลที่มีค่าอย่างยิ่งในตอนที่ต้องเขียนแบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่ในรายงานประจำเดือนเหล่านี้ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสอนงาน และจำทำให้คุณไหวทันต่อปัญหาที่อาจจะไม่ได้ล่วงรู้มาก่อนก็ได้ในเวลาต่อมา รายงานประจำเดือนที่มีคุณภาพที่พนักงานส่งให้คุณในแต่ละเดือน ที่มีความถูกต้องสมบูรณ์และตรงตามกำหนดเวลา ก็จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับคุณในการพิจารณาว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีเพียงใด

ข้อเท็จจริงคือ บรรดาพนักงานจะได้เขียนบททวนผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นประจำทุกวันว่า มาปฏิบัติงานอย่างทันเวลาหรือมาสาย ทำงานโครงการได้เสร็จก่อนกำหนดหรือไม่ทันกำหนดอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้วิธีการใช้ซอฟต์แวร์ใหม่หรือหลีกเลี่ยงที่จะไม่รับความรับผิดชอบอื่น ๆ พิเศษนอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง คุณเพียงแค่ทำหน้าที่เป็นเสมือนบรรณาธิการผู้รวบรวมและเรียบเรียง โดยการบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมและความสำเร็จของพนักงานในสังกัดที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

- ความจำเป็นในการพิจารณาโดยปราศจากอคติ

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำเป็นต้องกระทำด้วยความเป็นธรรม ปราศจากอคติ และปราศจากความรู้สึกส่วนตัว มากกว่าในกิจกรรมอื่น ๆ เกือบจะทุกชนิดที่คุณต้องกระทำในฐานะที่เป็นผู้จัดการ แต่การที่คุณจำเป็นต้องประเมินผลด้วยความเป็นธรรมก็ไม่ได้หมายความว่า คุณจะสามารถใช้เพียงแค่ข้อมูลในเชิงปริมาณหรือที่เป็นตัวเลขในการประเมินผลให้สำเร็จเสร็จสิ้นเท่านั้น คุณยังจำเป็นต้องใช้ความคิดเห็น ความรู้สึก และวิจารณญาณในระดับหนึ่ง บรรดาผู้จัดการทั้งหลายต่างก็ถูกจ้างมาเพื่อให้ใช้วิจารณญาณ หรือแม้แต่ในยามที่ไม่มีข้อเท็จจริงพร้อมให้ใช้ประกอบได้ก็ตาม ในทุก ๆ เรื่องของกิจกรรมทางการบริหาร เป็นที่คาดหวังกันว่าผู้จัดการคือผู้ที่มีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมบนพื้นฐานของข้อมูลที่อาจจะจำกัดและขัดแย้งกันอยู่บ้างในบางโอกาส บ่อยครั้งที่เราอาจจะรู้สึกไม่สบายใจในข้อเท็จจริงที่ว่า เราจะต้องใช้ข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลเชิงปริมาณและใช้ข้อมูลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ของเรา เป็นสำคัญ

พนักงานจำนวนมากในองค์กรยังมีความเชื่อผิด ๆ ที่ว่า เพื่อให้การพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปได้โดยปราศจากการใช้ความรู้สึกส่วนตัวนั้น จำเป็นจะต้องใช้หน่วยนับในเชิงจำนวนหรือที่สามารถนับได้เพื่อสนับสนุนความถูกต้องของการประเมิน ความเชื่อนี้ยังไม่ใช่ความเชื่อที่ถูกต้องเสียทีเดียว

การประเมินโดยไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัว ไม่ได้มีอะไรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการระบุออกมาเป็นปริมาณเลยสักนิด แต่จะหมายถึงการพิจารณาคำแนะนำโดยไม่ต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของอารมณ์หรืออคติส่วนตัว การประเมินโดยไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัวจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประเมินให้ถูกต้องตามความเป็นจริงและประเมิน โดยมีพื้นฐานอยู่บนปรากฏการณ์ที่สามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งก็เป็นสิ่งเดียวกับสิ่งที่พนักงานประพฤติปฏิบัติอยู่บ่อย ๆ ในระหว่างปฏิบัติงานของตน

ปัจจุบันมีการปฏิบัติงานน้อยชิ้นมากที่สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สามารถวัดออกมาเป็นปริมาณได้ ผลลัพธ์จากการทำงานของพนักงานที่ใช้ความรู้ในการทำงานจะประเมินได้ยากกว่าผลลัพธ์ของพนักงานที่ผลิตสินค้าจำพวกอุปกรณ์ต่าง ๆ แม้แต่ในตำแหน่งที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเรื่องกำไรและขาดทุน ซึ่งมีผลลัพธ์จากการทำงานที่ชัดเจนไม่เพียงพอ บริษัทมิได้ต้องการเพียงแค่ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานในหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องการให้พนักงานสร้างผลลัพธ์ต่าง ๆ ขึ้นมาในแนวทางที่สามารถสะท้อนคุณค่าขององค์กรออกมาให้เห็นได้โดยทั่วกัน GE และ PepsiCo ซึ่งเป็นบริษัทสองแห่งที่มีชื่อเสียงมานานหลายทศวรรษในเรื่องการให้ความใส่ใจต่อการบริหารผลงานของพนักงาน

ถือเป็นตัวอย่างที่ดีของการมุ่งให้ความสนใจทั้งในเรื่องผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานควบคู่กันไป เมื่อครั้งที่ดำรงตำแหน่ง XCEO ของ PepsiCo เว็็น คัลโลเวย์ ได้กล่าวไว้ว่า “เป็นเรื่องง่ายที่จะถูกไล่ออกจาก PepsiCo คุณจะโดยไล่ออกแน่ ๆ หากทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่เป็นตัวเลข คุณจะโดยไล่ออกแน่ ๆ หากคุณชงโกหก และคุณจะโดยไล่ออกโดยเร็วที่สุด หากคุณโกหกว่าคุณสามารถทำตามเป้าหมายที่เป็นตัวเลขได้”

ถึงแม้ว่าผลลัพธ์จากการทำงานที่พนักงานแต่ละคนทำได้หลาย ๆ อย่างอาจสามารถกำหนดออกมาเป็นตัวเลขได้ แต่วิธีการที่พนักงานผู้นั้นใช้เพื่อสร้างผลลัพธ์เหล่านั้นขึ้นมา และระดับที่พนักงานผู้นั้นทำตัวเป็นแบบอย่างในเรื่องค่านิยมขององค์กรล้วนไม่ได้เป็นผลมาจากการวัดผลในเชิงจำนวน อย่างไรก็ตามพฤติกรรมและการยึดมั่นในค่านิยมย่อมสามารถอธิบายออกมาได้อย่างแน่นอน คำอธิบายในเรื่องผลการปฏิบัติงานทั้งหมดที่มีตัวอย่างมาสนับสนุนก็ถือเป็นการดำเนินการที่ปราศจากความคิดเห็นส่วนตัวได้เช่นกัน

การวัดผลสำเร็จของผลงานบางชิ้นนั้น แม้จะสามารถกำหนดออกเป็นจำนวนได้ แต่การพยายามทำเรื่องนี้ก็ถือเป็นเรื่องที่ยุ้งยากมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากตัวเลขเชิงปริมาณเหล่านี้ ตัวอย่างเช่น บัญชีแสดงรายการตัวอย่างการวัดผลสำเร็จของผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้กำหนดให้ใช้การตรวจติดตามการทำงานบางอย่าง เช่น จำนวนวันที่ใช้ในการตอบรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับ เวลาเฉลี่ยที่ผู้มาติดต่องานใช้ในห้องรับรอง ร้อยละของปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลที่ดำเนินการโดยผู้จัดการของพนักงาน และอัตราการลาออกของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ทั้งหมดนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างแน่นอน อย่างเช่น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับ การตอบสนองในเวลาที่เหมาะสม และผู้มาติดต่องานก็ควรจะได้รับ การต้อนรับที่รวดเร็ว แต่จะเป็นเรื่องที่คุ้มค่าหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับว่าจะต้องใช้เวลากี่วันจึงสามารถตอบสนอง ข้อเสนอแนะแต่ละอัน หรือใช้เวลาพิคาจับเวลาเพื่อดูผลการปฏิบัติงานในเรื่องการต้อนรับผู้มาติดต่อ งาน และเรื่องสุดท้ายก็คือแม้ว่าการคำนวณอัตราการลาออกของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานไม่ดี อาจจะเป็นเรื่องที่ไม่ยากเย็นนัก แต่เราจะถือว่าอัตราการลาออกในระดับต่ำนั้นเป็นเรื่องที่ดีหรือไม่ดี ต่อองค์กร

อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ ได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการมองและทำความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อคิดได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้จากคำกล่าวของไอน์สไตน์ที่ว่า “ไม่ใช่ว่าสิ่งที่มีความสำคัญทุกสิ่งจะสามารถวัดออกมาเป็นจำนวนได้และก็ไม่ใช่ว่าทุกสิ่งที่สามารถวัดออกมาเป็นจำนวนได้จะถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไปเสียทั้งหมด”

- การประเมินพนักงานเป็นรายบุคคล

แม้ว่าการจัดอันดับในระหว่างพนักงานด้วยกันอาจจะไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ให้อยู่ในองค์กร แต่ก็ถือเป็นวิธีปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ถ้าจะมีความคิดนี้ตั้งแต่ตอนที่เริ่มต้นประเมินผล ใครคือพนักงานที่ดีที่สุดของทีม มีใครอีกที่สามารถสร้างผลงานขึ้นมาเทียบชั้นกับพนักงานคนนี้ได้ ใครที่อยู่ช่วงกลาง ๆ ของกลุ่ม ใครที่ก้าวหน้าไปได้ช้าที่สุดในกลุ่ม พนักงานเหล่านี้ก้าวหน้าไปช้ามากขนาดไหน

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินและการถามคำถาม อันจะนำมาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้สามารถทำการประเมินคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และเพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญว่ายังมีเรื่องอะไรอีกบ้างที่ผู้จัดการจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลให้มากขึ้น (วุฒินันท์ ชุมภู, 2556, น.136-139)

1. ความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่ม พนักงานได้แสดงให้เห็นว่าตนเองมีความทะเยอทะยานในตำแหน่งหรือไม่ (ไม่ใช่แค่แสดงออกมาให้เห็น แต่ต้องมีการประพฤติปฏิบัติในเรื่องนี้) และมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงกระบวนการงาน ผลิตภัณฑ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมหรือไม่

2. เวลาการมาปฏิบัติงาน เวลาการมาปฏิบัติงานของพนักงาน (ถึงแม้ว่าเรื่องนี้จะปรากฏอยู่ในคู่มือของบริษัทก็ตาม) ได้ส่งผลกระทบต่อเพิ่มผลผลิต (Productivity) หรือขวัญกำลังใจของหน่วยงานหรือไม่ เวลาการมาปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดถือเป็นแบบอย่างที่ดีหรือไม่

3. ทักษะ/การให้ความร่วมมือ พนักงานมีทัศนคติอย่างไรต่อตัวคุณเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องาน และต่อภาวะแวดล้อมโดยทั่วไป การทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่นถือเป็นเรื่องน่าสนุกหรือน่าเบื่อหน่าย พนักงานคนอื่นถือเป็นเรื่องน่าสนุกหรือน่าเบื่อหน่าย พนักงานมีความยืดหยุ่นที่สมเหตุสมผลเมื่อมีผู้ร้องขอให้ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตามปกติของตนเอง หรือมีผู้ร้องขอให้ทำงานโครงการพิเศษนอกเวลาทำงานปกติของตนเองหรือไม่

4. ทักษะในการสื่อสาร พนักงานมีความสามารถที่เพียงพอในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานกับผู้จัดการและกับลูกค้าหรือไม่ ทักษะในการสื่อสารของพนักงานได้ก่อให้เกิดปัญหา หรือสามารถนำไปใช้แก้ไขบ้างหรือไม่

5. การให้ความสำคัญกับหน่วยงานและบริษัท พนักงานมีมุมมองที่กว้างกว่าและมีความเข้าใจที่ลึกกว่าแค่การทำงานในหน้าที่ของตนเองหรือไม่ พนักงานจะพูดถึงหน่วยงานหรือบริษัทด้วยความภาคภูมิใจหรือไม่

6. การมุ่งให้ความสนใจ พนักงานมีความแน่นอนที่จะคงความสนใจไว้ที่งานอยู่ตรงหน้าตนเองหรือไม่ พนักงานเต็มใจที่จะให้งานในหน้าที่มีลำดับความสำคัญอยู่เหนือเรื่องส่วนตัวหรือการผูกมิตรกับพนักงานคนอื่น ๆ หรือไม่

7. การปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นจากการประเมินผลครั้งก่อน พนักงานได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าตนเองได้ปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งก่อนหรือไม่

8. ความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม พนักงานได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรมในที่ทำงานหรือไม่ พนักงานได้ให้ความนับถือเป็นความเป็นส่วนตัวของพนักงานคนอื่น ๆ และของลูกค้าหรือไม่

9. การรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม พนักงานสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างการทำงานในหน้าที่โดยพึ่งพาตนเอง กับการทำงานในหน้าที่ด้วยความอวดดีได้หรือไม่ พนักงานรู้หรือไม่ว่าเมื่อไรที่ควรจะถามคำถาม มากกว่าที่แค่คาดเดาเอาเองและทำงานต่อไป

10. ความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน พนักงานมีการแสดงให้เห็นประจักษ์ว่ามีความรู้ทางเทคนิคในระดับที่เป็นที่ยอมรับได้ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือไม่ พนักงานคนอื่น ๆ ต้องมองหาความช่วยเหลือจากพนักงานคนนี้เมื่อมีปัญหาหรือไม่

11. การเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ พนักงานสามารถทำงานได้ตรงตามข้อกำหนดในเรื่องการเพิ่มผลผลิต และสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอหรือไม่

12. คุณภาพของงาน เคยมีลูกค้าให้ข้อมูลป้อนกลับในแง่บวกและลบเกี่ยวกับคุณภาพของงานที่พนักงานทำบ้านหรือไม่ คุณสังเกตเห็นอะไรเกี่ยวกับคุณภาพของงานที่พนักงานทำได้

13. ความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้/การเป็นบุคคลที่ทุกคนสามารถขอรับคำปรึกษาได้ พนักงานสามารถเป็นที่พึ่งพาของพนักงานคนอื่น ๆ ได้หรือไม่ พนักงานได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถเชิงสมรรถนะและความสามารถที่เป็นที่พึ่งพาของพนักงานคนอื่น ๆ ได้อย่างสม่ำเสมอหรือไม่ พนักงานเป็นบุคคลที่คุณต้องไปพบเพื่อขอรับคำปรึกษา ข้อมูล หรือความช่วยเหลือใด ๆ บ้างหรือไม่

14. การบริหารความเครียด พนักงานมีวิธีในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร พนักงานสามารถเลือกที่จะไม่สนใจเสียงดัง ๆ ที่เกิดขึ้น และมุ่งให้ความสนใจในงานที่อยู่ตรงหน้าเพื่อทำให้เสร็จสิ้นทันเวลาหรือไม่ พนักงานแสดงปฏิกิริยาอย่างไรกับพนักงาน ในหน่วยงานอื่น ๆ เมื่อเกิดความตึงเครียดมากขึ้น

15. การทำงานเป็นทีม/การเข้าร่วมและให้ความช่วยเหลือ เมื่อหน่วยงานมีพนักงานไม่เพียงพอในการทำงาน พนักงานได้เต็มใจที่จะเข้าร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นหรือไม่ พนักงานเคยอาสาที่จะช่วยเหลืองานผู้อื่นหรือไม่

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอาหารจานด่วน

- กลยุทธ์การพัฒนาบริการใหม่

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

การประสบความสำเร็จในการทำการตลาดบริการไม่ใช่เพียงแค่การดำเนินงานในบริการเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้น แต่ต้องพยายามสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งนี้คำว่า “ใหม่” ในพจนานุกรมของนักการตลาดบริการ หมายถึง นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, น.167-168)

1.1 นวัตกรรมบริการใหม่ (Major Service Innovations) คือการสร้างสรรค์บริการหลักใหม่ ที่ยังไม่เคยมีในตลาดมาก่อน ตัวอย่างเช่น การบริการ การประกวดราคา ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อนึ่งนวัตกรรมใหม่ในปัจจุบันและในอนาคตจะมีที่มาจากแรงผลักดันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์เป็นสำคัญ

1.2 นวัตกรรมกระบวนการให้บริการใหม่ (Major Service Innovations) ลักษณะนี้เป็นบริการใหม่ที่ใช้วิธี หรือกระบวนการใหม่ ๆ ในการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคได้รับผลประโยชน์มากขึ้น เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ผ่านกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ แทนการสอบราคา ของหน่วยงานราชการ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนและช่วยแก้ปัญหาในด้านการคอร์รัปชัน

1.3 บริการใหม่ (New Service Product) เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่สำหรับตลาดลูกค้าเดิมที่บริษัทให้บริการอยู่ปัจจุบัน ซึ่งเป็นบริการที่บริษัทไม่เคยเสนอให้แก่ลูกค้าเดิมมาก่อน เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.4 การขยายสายผลิตภัณฑ์บริการ (Product Line Extensions) เป็นบริการที่ใหม่ในลักษณะของการเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าไปในสายผลิตภัณฑ์ปัจจุบัน เช่น การบริการ การประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และการใช้วิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างออกไปจากวิธีการเดิม เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ของ บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.5 การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (Product Improvement) เป็นการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะ (features) ของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน เช่น การปรับปรุงที่ผลิตภัณฑ์หลักทำให้บริการเร็วขึ้น การปรับปรุงที่บริการเสริมแม้แต่การขยายเวลา หรือสถานที่ในการให้บริการก็ถือเป็นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ด้วยเช่นกัน

1.6 เปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Style Changes) เป็นนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ทำได้ง่ายที่สุด อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของพนักงานให้เหมาะสมกับสมัยนิยม ลักษณะแบบนี้เหมือนการที่สินค้ามีการเปลี่ยนแปลงหีบห่อ แต่เนื้อในยังเหมือนเดิมนั่นเอง

2. ราคา (Price)

การตัดสินใจจะเกี่ยวกับการกำหนดราคาเบื้องต้นสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ การกำหนดส่วนเพิ่ม (Mark up) การกำหนดส่วนลดต่าง ๆ (Discount) แก่ลูกค้า การกำหนดส่วนลดต่าง ๆ (Discount) แก่ลูกค้า การปรับปรุงราคาให้สอดคล้องกับการเคลื่อนไหวของต้นทุน สอดคล้องกับขั้นตอนต่าง ๆ ในวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ ราคาเป็นกลไกที่สำคัญที่มักจะสามารดึงดูดความสนใจลูกค้า สามารถสร้างปฏิกิริยาจากลูกค้าได้ง่าย การยอมรับราคาที่กำหนดขึ้นหรือไม่ของลูกค้าในตลาดเป้าหมาย มีผลต่อแผนงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นได้อย่างมากมาย ถึงจะเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาด ราคาจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจที่ผู้บริหารการตลาดต้องให้ความสนใจมากเป็นพิเศษ (สุดาตวง เรื่องธุรกิจ, 2538, น.5) กลยุทธ์ราคาค่าบริการ

พิจารณาจากโครงสร้างทางด้านราคา 3 ด้านด้วยกันคือ

1) การตั้งราคาจากโครงสร้างทางด้านต้นทุน คิดต้นทุนแรงงานตามหน่วยของแรงงานที่ได้เข้าไปในการให้บริการ เช่น ค่าบริการ การประกวดราคา ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ค่าพยาบาล ค่าบริการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นต้น

2) การตั้งราคา จากสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม อ้างอิงราคาของกลุ่มแข่ง ในความเป็นผู้นำหรือในตลาดนั้นมาเป็นเกณฑ์ในการตั้งราคาเพื่อประหยัดเวลา ได้แก่ งานบริการที่ค่อนข้างเป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดเวลา เช่น บริการซักแห้ง

3) การตั้งราคาตามดีมานด์ มองจากลูกค้าเป็นหลักการตั้งราคาว่าบริการที่ลูกค้ายินดีจ่ายควรจราคาเท่าใด ปัญหาของการตั้งราคาวิธีนี้คือมูลค่าที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวเงินจะเป็นปัญหาหลักในการคำนวณค่าบริการในสายตาของลูกค้า การคิดค่าบริการสามารถตั้งราคาค่าบริการให้สูงขึ้นได้เพื่อ

แตกต่างมูลค่าที่ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าในการซื้อบริการ มูลค่าของราคาถูก ลูกค้าให้ความหมายกับมูลค่ากับราคาที่ลูกค้าแต่เพียงอย่างเดียวซึ่งลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่า

4) ช่องทางการจำหน่าย (Place) การตัดสินใจจะเกี่ยวกับการเลือกสถานที่ เวลา ที่สินค้าและบริการควรจะถูกนำไปเสนอขายให้ถึง ตลาดเป้าหมาย โดยบุคคลที่เหมาะสมสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ กิจกรรมจะตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่าย ตัดสินใจพัฒนาระบบการขนส่งและจัดระบบการเก็บรักษาสินค้าเพื่อให้สินค้าถูกนำไปเสนอขายในสถานที่ที่ลูกค้าจะต้องการซื้อและในเวลาที่คุณค่าเกิดความต้องการ การตัดสินใจเลือกช่องทางการจำหน่าย จะตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้คนกลางหรือไม่ และทำอย่างไรจึงจะได้รับความร่วมมือจากคนกลาง รวมถึงการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบการส่งมอบ การบริการส่งข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่มีสถานที่ให้พบเห็นได้ อาจจะใช้การสื่อสารผ่านโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์หรือใช้การผ่านตัวกลางซึ่งเป็นองค์กรอื่น โดยจะได้รับค่าธรรมเนียมหรือเปอร์เซ็นต์จากราคาขาย และการติดต่อกับลูกค้า สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ถือเป็นกลยุทธ์ในด้านบริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว และความสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ (สุดาควง เรื่องธุรกิจ, 2538, น.6)

4. การส่งเสริมการขาย (Promotion)

การตัดสินใจจะเกี่ยวกับการเลือกวิธีการต่าง ๆ ที่จะสื่อความหมาย (Communication) กับตลาดเป้าหมายให้ทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายโดยผ่านสื่อการโฆษณาจะเกี่ยวข้องกับ การเลือกสื่อ การขายโดยบุคคลหรือการขายโดยพนักงานขาย จะคำนึงถึงการสรรหา คัดเลือกฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การส่งเสริมการขาย จะเป็นการเลือกกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดแสดงสินค้า การแจกตัวอย่างให้ทดลองใช้ ของแถม การลดราคา เป็นต้น และในส่วนของ การประชาสัมพันธ์ เป็นการเสนอข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจการ การสร้างภาพพจน์ที่ดีของกิจการ โดยผ่านสื่อมวลชน กิจกรรมจะเสียค่าใช้จ่ายเฉพาะการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการสร้างข่าวเท่านั้น ซึ่งเป็นจำนวนน้อยกว่าการโฆษณา การประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจการ

5. บุคลากร (People)

ผลิตภัณฑ์บริการนั้นจะขึ้นอยู่กับการณ์ที่บุคคลปฏิบัติต่อกันสองฝ่าย (Interaction) คือระหว่างลูกค้ากับพนักงานของบริษัท สภาพของการปฏิบัติต่อกันสองฝ่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ในด้านคุณภาพของบริการเป็นอย่างมาก ลูกค้ามักตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับจากการประเมินบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ บริษัทที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มักทุ่มเทความพยายาม

อย่างมากกับการรับและคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม การจูงใจพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงกับลูกค้า

ห่วงโซ่ของบริการและกำไรคือการลงทุนในด้านพัฒนาบุคลากร เทคโนโลยี ที่จะช่วยให้พนักงานในส่วนหน้าที่ให้บริการลูกค้าสามารถดูแลลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ระบบการจ่ายผลตอบแทนที่ผูกกับผลการทำงานในทุกระดับ ห่วงโซ่นี้เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำกำไรกับลูกค้าที่มีความภักดี & พนักงานบริการที่มีความสุขกับงาน

6. กระบวนการให้บริการ (Process)

เป็นกระบวนการออกแบบการส่งมอบบริการให้ลูกค้า ถ้าการออกแบบทำได้ดีการส่งมอบบริการก็จะมีคุณภาพและประสิทธิภาพถูกต้องตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ

คุณภาพงานบริการขึ้นอยู่กับความคาดหวังของลูกค้าเป็นหลักใหญ่ นักการตลาดจึงกำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคาดหวังของลูกค้าต่อการประเมินคุณภาพบริการไว้ 4 ปัจจัย

1. Word of Mouth and Communication หาข้อมูลด้วยการสอบถามเพื่อหรือญาติที่เคยใช้บริการนั้น ๆ มาก่อน

2. Personal Needs and Preferences เป็นความต้องการที่เป็นรสนิยมส่วนตัว อันเนื่องมาจากพื้นฐานทางด้านสังคม การศึกษา ครอบครัว ศาสนา & วัฒนธรรม

3. Past Experiences เป็นประสบการณ์ในอดีตที่สะสมมา ถ้าลูกค้าไม่เคยได้รับการดูแลเป็นพิเศษในลักษณะนี้มาก่อน แต่ได้รับเป็นครั้งแรก ลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นพิเศษเหนือความคาดหมาย

4. External Communication ได้แก่ การลงโฆษณาเพื่อสร้างภาพพจน์ เป็นการให้ข้อมูลลูกค้าล่วงหน้า เพื่อให้ลูกค้าสะสมข้อมูลในการสร้างความคาดหวังก่อนตัดสินใจมาใช้บริการ สินค้าของบริษัท เป็นต้น

การรักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานตามที่ลูกค้าหวังไว้ ต้องคำนึงถึงปัจจัยดังนี้

1) Reliability ผลงานการบริการให้ได้อย่างที่โฆษณาไว้ และมีความถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง

2) Tangibles สินค้าบริการจะจับต้องได้ยาก แต่พยายามสร้างองค์ประกอบทางกายภาพอื่นมาประกอบกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ให้บริการวัสดุที่ใช้ในการเผยแพร่การบริการอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ต้องดูแลเหมาะสมกลมกลืน

3) Responsiveness เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องถูกฝึกมาอย่างดี ตั้งใจและเอาใจใส่ พร้อมทั้งจะให้บริการลูกค้าทันที

4) Assurance พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เป็นอย่างดี และแสดงออกถึงความมีน้ำใจ เอาใจใส่ถึงความต้องการ

5) Empathy ต้องคอยดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า สนองตอบความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าได้เป็นพิเศษ

จะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 5 ดังกล่าวข้างต้นรวมกันเป็น Service Quality ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้มีคุณภาพของสินค้า ราคา รวมทั้งปัจจัยทางด้านส่วนบุคคลในขณะนั้น และปัจจัยนอกที่ควบคุมได้ยาก ล้วนมีส่วนประกอบที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้นน้อยแตกต่างกัน และจะนำไปส่งความภักดีของลูกค้า ซึ่งจะแปรผันตามกัน

ความหมายของอาหาร

พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2497 (อ้างถึงใน วาสนา แซ่ฉั่ว, 2541, น.4) ให้คำนิยามไว้ว่าอาหารหมายความเฉพาะอาหารสำหรับคนบริโภค รวมถึงเครื่องดื่ม นอกจากนี้

พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหาร พ.ศ.2504 (อ้างถึงใน วาสนา แซ่ฉั่ว, 2541, น.4) ให้คำนิยามไว้ว่า อาหารหมายความว่าเป็นวัตถุชนิดหนึ่งทีคนกินหรือดื่ม แต่ไม่รวมถึงยา ตามกฎหมายว่าด้วยการขายยา วัตถุที่ใช้เป็นของขบเคี้ยวหรืออมเป็นอาหาร วัตถุที่ใช้เป็นส่วนผสมในการผลิตอาหาร รวมทั้งสีและเครื่องปรุงแต่งกลิ่น

อาหาร หมายความว่า ของกินหรือเครื่องดื่มที่รับประทานได้แก่

1. วัตถุทุกชนิดที่คนกิน ดื่ม อม หรือนำเข้าสู่ร่างกายไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ หรือในรูปลักษณะใด แต่ไม่รวมถึงยา วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท หรือยาเสพติดให้โทษตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นแล้วแต่กรณี

2. วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้หรือใช้เป็นส่วนผสมในการผลิตอาหาร รวมถึงวัตถุเจือปนอาหาร สี และเครื่องปรุงแต่งกลิ่น รส

ราชบัณฑิตยสถาน (2524, น.904 อ้างถึงในวาสนา แซ่ฉั่ว, 2541, น.4) ให้คำนิยามว่าอาหารหมายถึงการกิน เครื่องค้ำจุนชีวิต เครื่องหล่อเลี้ยงชีวิต

ควีน ขาวหนู (2534, น.1 อ้างถึงใน นิติยา ภัทรกรรม, 2542, น.6) ได้ให้ความหมายของอาหารไว้ว่า อาหาร (food) คือสิ่งที่มนุษย์นำมาบริโภคได้โดยปราศจากอันตรายจากพิษหรือโทษอื่นใดต่อร่างกาย แต่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ร่างกาย ซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดเสียหาย ให้กำลังงานและความอบอุ่น ตลอดจนช่วยในการคุ้มกันโรค ทั้งนี้รวมถึงน้ำด้วย

พูนสวัสดิ์ อภิสิทธิ์ (2531, น.4 อ้างถึงใน วาสนา แซ่ฉั่ว, 2541, น.4) กล่าวว่า อาหารหมายถึงสิ่งที่รับประทานแล้วก่อให้เกิดประโยชน์แก่ร่างกาย ช่วยให้อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายทำงานตามหน้าที่ได้เป็นปกติ และเพิ่มความต้านทานโรค

เสาวนีย์ จักรพิทักษ์ (2526, น.13 อ้างถึงใน วาสนา แซ่ฉั่ว, 2541, น.4) กล่าวว่า อาหาร หมายถึงสิ่งใดก็ตามที่รับเข้าสู่ร่างกาย (ดื่ม กิน นิด) แล้วเกิดประโยชน์แก่ร่างกาย โดยให้สารอาหาร อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

สวัสดิ์ บันเทิงสุข (2528, น.5 อ้างถึงใน วาสนา แซ่ฉั่ว, 2541, น.5) ได้อธิบายว่าอาหารและการบริโภคอาหารเป็นปัจจัยที่จำเป็นแก่ชีวิตมนุษย์หรือผู้คนทุกชนชั้น ทุกสถานภาพสังคม เศรษฐกิจ ทุกอาชีพและทุกวงการจะต้องเกี่ยวข้องนับตั้งแต่แรกเกิดจนตาย นับเป็นเครื่องแสดงออกทั้งในทาง วัฒนธรรม วิถีชีวิตประจำวันและค่านิยมไปพร้อม ๆ กัน

เยาวลักษณ์ บรรจงปรุ (2532, น.3 อ้างถึงใน นิติยา ภัทรกรรม, 2542, น.6) ได้ให้ความหมายของอาหารไว้ว่า อาหาร (food) หมายถึงของแข็งหรือของเหลวที่บริโภคเข้าไปแล้วไม่เป็นพิษและไม่เกิดโทษต่อร่างกายทั้งยังสามารถทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้คือ

- 1) ให้พลังงานหรือความร้อนแก่ร่างกาย
- 2) ให้ความเจริญเติบโตและซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ
- 3) ควบคุมการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในร่างกาย
- 4) ช่วยให้อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายทำงานและดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติ

จากความหมายของอาหารที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า อาหารหมายถึงของกิน เครื่องดื่ม หรือสิ่งใดก็ตาม ที่คนกิน ดื่ม ขบเคี้ยว หรืออมเป็นอาหารแล้วไม่เป็นพิษหรือเกิดโทษแก่ร่างกายแต่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ร่างกาย รวมทั้งสิ่งที่ใช้เป็นส่วนผสมในการผลิตอาหาร เป็นเครื่องค้ำจุนชีวิตทำให้ร่างกายเจริญเติบโต และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เป็นปัจจัยที่จำเป็นแก่ชีวิตมนุษย์ตั้งแต่แรกเกิดจนตาย เป็นสัญลักษณ์การแสดงออกทางวัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ วิถีชีวิตประจำวัน ความเชื่อ ค่านิยมของสังคม ตลอดจนแสดงถึงความเป็นหนึ่งเดียวในครอบครัวและสังคม

อาหารจานด่วน

ในสภาพสังคมปัจจุบัน เป็นที่ตระหนักดีว่าชีวิตความเป็นอยู่มีแต่ความเร่งรีบ เนื่องจากสภาพบีบคั้นทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะปัญหาการจราจรติดขัดเป็นสาเหตุที่ทำให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องพฤติกรรมกรรมการดำรงชีวิต โดยเฉพาะด้านการบริโภคอาหาร สิ่งหนึ่งที่ชี้ให้เห็นการเปลี่ยนแปลงนี้ก็คือการขยายตัวของธุรกิจบริการอาหารจานด่วนที่หลากหลาย อันได้รับความนิยมนจากผู้บริโภคทุกระดับชั้น อาหารจานด่วนมีผู้ได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

ฟาสต์ฟู้ด (fast food) หรือที่คนไทยเรียกว่า “อาหารจานด่วน” นั้นคนอเมริกันหมายถึงอาหารหรือขนม ทั้งประเภทรับประทานอิมหรือรับประทานเป็นของว่างที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว

ราคาไม่แพง สะอาด มีคุณค่าทางอาหารเหมาะสมและมีลักษณะพิเศษ คือมีการเตรียมและปรุงไว้สำเร็จรูปหรือเกือบสำเร็จรูปหรือเกือบใช้รับประทานได้ทันที ผู้บริโภคจะนั่งรับประทานในร้านหรือนำออกไปกินนอกร้านก็ได้ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับอาหารจานเดียวของไทย เช่น ข้าวราดแกง ผัดต่าง ๆ ขนมจีนน้ำยาต่าง ๆ และข้าวเหนียว-ไก่ย่าง เป็นต้น

วนิดา อยู่ประพัฒน์ (2539, น. 9-11 อ้างถึงใน วาสนา แซ่จิว, 2541, น.8) ได้กล่าวถึงที่มาของอาหารจานด่วนว่า เป็นคำที่อเมริกันแดนควายคิดขึ้นมาไว้สำหรับเรียกอาหารหรือขนม ทั้งประเภทกินอิ่มหรือกินเล่นเป็นของว่าง โดยมีการเตรียมและปรุงไว้จนสำเร็จรูปหรือเกือบสำเร็จรูปแล้วสามารถรับประทานได้ทันที หรือถ้ากล่าวโดยรวมฟาสต์ฟู้ดก็คืออาหารหรือขนมที่สั่งเร็ว ได้เร็ว กินเร็ว สะอาดและราคาไม่แพงจนเกินไป

อาหารจานด่วนตะวันตก มี 2 ประเภท พวกแรกคือ Full Meal Fast Food ซึ่งได้แก่อาหารรับประทานอิ่ม ฟาสต์ฟู้ดพวกนี้จะมีส่วนประกอบประเภท แป้ง เนื้อสัตว์ และผัก โดยในหนึ่งชุดอาจประกอบไปด้วยอาหารประเภทแป้ง เช่น ขนมปัง มันฝรั่งทอด หรือมันฝรั่งนึ่ง อย่างใดอย่างหนึ่งส่วนเนื้อสัตว์ก็แปรรูปเป็น ไส้กรอก แฮม เบคอน ไก่ทอด และตกแต่งด้วยผักต่าง ๆ ดอกเบรียว ผักกาดหอม และมะเขือเทศ อาหารชุดเหล่านี้จะมีทั้งชุดเล็กและชุดใหญ่ตามแบบต้องการผู้บริโภค

อีกพวกหนึ่งก็คือ Snack Fast Food ได้แก่ อาหารกึ่งขนมถือเป็นอาหารว่างระหว่างมื้อ อาจเป็นอาหารหวานหรืออาหารคาวซึ่งมีรูปแบบมากมาย ตั้งแต่ไอศกรีม ไปจนถึงขนมเค้ก คุกกี้ โดนัท เป็นต้น

อาหารจานด่วนถ้าจะแบ่งตามกลุ่มธุรกิจที่ประกอบกิจการด้านนี้ แบ่งได้ 5 กลุ่ม คือ (อ้างถึงในวาสนา แซ่จิว, 2541, น.8)

1. กลุ่มพิซซ่า พิซซ่าฮัทเป็นผู้นำในกลุ่มนี้
2. กลุ่มแฮมเบอร์เกอร์ มีแมคโดนัลด์เป็นผู้นำ ทั้งในแง่ของจำนวนร้านขายสินค้าและยอดขาย รองลงมาเป็นเอแอนด์คัมบิว และเบอร์เกอร์คิง ตามลำดับ
3. กลุ่มไก่ทอด มี KFC เป็นผู้นำทางการตลาดและมีเชสเตอร์กริลตามมา
4. กลุ่มโดนัท ผู้เป็นเจ้าของตลาดก็คือ ดังกิ้น โดนัท และมิสเตอร์โดนัท
5. กลุ่มไอศกรีมซึ่งมีอยู่มากมาย เช่น สเวนเซนส์ บาสกิ้น ฯลฯ

ปัจจุบันอาหารจานด่วนเป็นการบริการอาหารประเภทหนึ่งที่มีความสนใจและการอุดหนุนเป็นอย่างมากจากผู้บริโภค ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะพิเศษของธุรกิจบริการอาหารประเภทนี้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินชีวิตของคนปัจจุบัน คือ เป็นการบริการอาหารที่ปรุงสำเร็จ

ให้บริการอย่างรวดเร็ว และรับประทานได้ทันที อาหารจานด่วนจึงเป็นอาหารที่คนนิยมบริโภคกันอย่างแพร่หลายจนกลายเป็นความทันสมัยของคนรุ่นใหม่

นอกจากคำว่าฟาสต์ฟู้ดยังมีคำที่ใช้กันคือ “จังก์ฟู้ด” ซึ่งในบางวรรณกรรมจะหมายถึงอาหารจำพวกเดียวกัน นั่นคือฟาสต์ฟู้ดอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า จังก์ฟู้ด (Junk food) หรืออาหารขยะ ซึ่งหมายถึงอาหารที่บรรจุใส่กล่องหรือห่อกระดาษ เมื่อรับประทานแล้วโยนกล่องหรือภาชนะห่อทิ้งลงถังขยะ (รัชนี ยนต์นิยม, 2530) เช่นเดียวกับโรบินสันและคณะ (Robinson et. Al. 1982) กล่าวถึงจังก์ฟู้ด หมายถึงอาหารฟาสต์ฟู้ดบางชนิดที่มีสารอาหารไม่สมดุลหรือมีส่วนที่ไม่พอเหมาะอย่างไรก็ตามสถาบันโภชนาการ มหาวิทยาลัยมหิดล (มปป.) ให้ความหมายอาหารฟาสต์ฟู้ด แยกจากความหมายของจังก์ฟู้ด โดยอาหารฟาสต์ฟู้ดหรืออาหารจานด่วนหมายถึงอาหารที่คนซื้อสั่งแล้วได้รับประทานทันที “ไม่ต้องเสียเวลารอ เพราะคนขายทำเสร็จแล้ว” เช่น แซมเบอร์เกอร์ ไก่ชุบแป้งทอด เป็นต้น ส่วนอาหารจังก์ฟู้ดเป็นอาหารประเภทที่บรรจุในถุงสวยงาม สะดวกในการซื้อหามารับประทาน โดยมากมักเป็นอาหารกรอบกรอบ หรือขนมทอดส่วนประกอบส่วนใหญ่เป็นแป้ง ไขมัน น้ำตาล และเกลือ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของวิทเนย์ และแฮมมิลตัน (Whitney & Hamilton, 1984) ให้ความหมายจังก์ฟู้ด เป็นศัพท์ที่มักกล่าวถึงอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการต่ำ เช่น อาหารที่มีปริมาณของเกลือ หรือน้ำตาล หรือไขมันสูง

นภคล เวชสวัสดิ์ (2529, น.23) ได้ให้ความหมายว่า อาหารด่วนทันใจ

หมอพัตร์ (นามแฝง, 2532, น.72) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นอาหารด่วนที่ทางร้านเตรียมพร้อมไว้เรียบร้อยแล้ว เมื่อสั่งอาหารจะได้ทันที

อาหารจานด่วน หรือฟาสต์ฟู้ด เป็นคำจำกัดความของอาหารที่สามารถเตรียมและปรุงได้อย่างรวดเร็วมาก ขณะที่อาหารมีชื่อใด ๆ ก็ตามที่ใช้เวลาในการเตรียมและปรุงสั้่นก็อาจจัดว่าเป็นอาหารจานด่วน แต่ความจริงแล้วมักหมายถึงความถึงเฉพาะอาหารที่ขายในร้านอาหารที่ใช้วัตถุดิบคุณภาพต่ำ และให้บริการแก่ลูกค้าในรูปแบบห่อหุ้มที่สามารถนำไปรับประทานข้าง

จึงสรุปได้ว่า อาหารจานด่วนเป็นอาหารที่ทางร้านเตรียมไว้ก่อนแล้วเมื่อผู้บริโภคมาสั่งก็สามารถจำหน่ายได้อย่างรวดเร็ว และแพ็คหีบห่อเพื่อเตรียมนำไปรับประทานนอกสถานที่ได้สะดวกและรวดเร็ว

2.4 ประวัติและสภาพทั่วไปของอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี

อำเภอชัยบุรี เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นแนวยาวขนานไปกับคลองรังสิตประยูรศักดิ์ไปจนสุดเขตจังหวัด เป็นเขตพื้นที่ที่มีความเจริญมาก มากกว่าอำเภอเมืองปทุมธานี

เนื่องจากเป็นทางผ่านของการคมนาคมไปภาคเหนือ ภาคอีสาน โดยมีเขตเทศบาลนคร 1 แห่ง เขตเทศบาลเมือง 2 แห่ง และเขตเทศบาลตำบลอีก 1 แห่ง คือ เทศบาลนครรังสิต เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ และ เทศบาลตำบลธัญบุรี

อำเภอธัญบุรีเดิมอยู่ในบริเวณที่เรียกว่า "ทุ่งหลวง" ของมณฑลกรุงเทพ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีพระราชปณิธานอันแน่วแน่ที่จะพัฒนาที่ดินในทุ่งหลวงให้เกิดประโยชน์แก่ประชากรราษฎรด้วยการที่จะมีคลองขึ้นในบริเวณทุ่งนี้ จึงโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการขุดคลองตั้งแต่ปี พ.ศ. 2253 เป็นต้นมา และได้พระราชทานนามว่า "คลองรังสิตประยูรศักดิ์" ต่อมาได้มีพระบรมราชโองการให้สถาปนา เมืองธัญบุรี ขึ้น ประกอบด้วย 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอลองหลวง อำเภอหนองเสือ และอำเภอลำลูกกา พระองค์ได้เสด็จพระราชดำเนินเปิดที่ทำการเมืองด้วยพระองค์เอง เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2445 ธัญบุรีมีฐานะเป็นเมืองจนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2475 จึงถูกลดฐานะลงเป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

โดยคำว่า "ธัญบุรี" หมายถึง "เมืองแห่งข้าว" เป็นพระนามพระราชทาน เพื่อให้สอดคล้องกับ เมืองมินบุรี (เขตมินบุรี ในปัจจุบัน) ที่หมายถึง "เมืองแห่งปลา"

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2510 ราชบัณฑิตยสถานได้ทำการปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาใหม่ จึงเป็น "ธัญบุรี" มาจนถึงปัจจุบัน

ส่วนนี้ตั้งแต่ พ.ศ. 2498 ถึง ปัจจุบัน

วันที่ 31 สิงหาคม 2498 จัดตั้งสุขาภิบาลประชาธิปไตย ในพื้นที่บางส่วนของตำบลประชาธิปไตย

วันที่ 24 กันยายน 2499 จัดตั้งสุขาภิบาลธัญบุรี ในพื้นที่บางส่วนของตำบลรังสิต และบางส่วนของตำบลลำผักกูด

วันที่ 5 มีนาคม 2506 เปลี่ยนแปลงเขต สุขาภิบาลประชาธิปไตย ให้ครอบคลุมทั้งหมดของตำบลประชาธิปไตย

วันที่ 10 สิงหาคม 2508 เปลี่ยนแปลงเขต สุขาภิบาลธัญบุรี ให้ครอบคลุมทั้งหมดของ ตำบลรังสิต และ ตำบลลำผักกูด

วันที่ 24 ธันวาคม 2519 จัดตั้งสุขาภิบาลสนั่นรักษ์ ในพื้นที่ตำบลบึงสนั่น และ ตำบลบึงน้ำรักษ์

วันที่ 2 ธันวาคม 2537 จัดตั้งเทศบาลตำบลประชาธิปไตย โดยยกฐานะจากสุขาภิบาลประชาธิปไตย

วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ยกฐานะจากสุขาภิบาลชัยบุรี และ สุขาภิบาลสนั่นรักษ์ เป็น เทศบาลตำบลชัยบุรี และ เทศบาลตำบลสนั่นรักษ์

วันที่ 2 พฤษภาคม 2548 ยกฐานะจากเทศบาลตำบลประชาธิปไตย เป็น เทศบาลเมืองรังสิต

วันที่ 8 มีนาคม 2547 ยกฐานะจากเทศบาลตำบลสนั่นรักษ์ เป็น เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์

วันที่ 29 เมษายน 2554 ยกฐานะจากเทศบาลเมืองรังสิต เป็น เทศบาลนครรังสิต

วันที่ 25 พฤศจิกายน 2554 ยกฐานะจากเทศบาลตำบลบึงยี่โถ เป็น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

- ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอชัยบุรีตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอคลองหลวงและอำเภอหนองเสือ มีแนวลำรางสาธารณะห่างจากคลองรังสิตประยูรศักดิ์ 1.6 กิโลเมตร เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอองครักษ์ (จังหวัดนครนายก) มีคลองสิบสี่เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอลำลูกกา มีแนวเส้นขนานคลองรังสิตประยูรศักดิ์ไปทางทิศใต้ 1.6 กิโลเมตร เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมืองปทุมธานี มีทางรถไฟสายเหนือเป็นเส้นแบ่งเขต

การแบ่งเขตการปกครอง

- การปกครองส่วนภูมิภาค

พื้นที่อำเภอชัยบุรีแบ่งเขตการปกครองย่อย เป็น 6 ตำบล แต่ละตำบลแบ่งออกเป็น หมู่บ้านรวม 12 หมู่บ้าน ได้แก่

ตารางที่ 2.2 แสดงตำบลและจำนวนหมู่บ้านในพื้นที่อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน
ประชาธิปไตย	-
บึงยี่โถ	4
รังสิต	4
ลำผักกูด	4
บึงสนั่น	-
บึงน้ำรักษ์	-

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี (2557)

- การปกครองส่วนท้องถิ่น

อำเภอชัยบุรีประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 แห่ง ได้แก่

เทศบาลนครรังสิต ครอบคลุมพื้นที่ตำบลประชาธิปไตยทั้งตำบล (ทางรถไฟสายเหนือ-คลองสาม)

เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงสนั่นและตำบลบึงน้ำรักษ์ทั้งตำบล (คลองเก้า-คลองสิบสี่)

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงยี่โถทั้งตำบล (คลองสาม-คลองห้า)

เทศบาลตำบลชัยบุรี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลรังสิตและตำบลลำผักกูดทั้งตำบล (คลองห้า-คลองเก้า)

- การคมนาคม

ถนนสายหลักของอำเภอชัยบุรี ได้แก่ ถนนพหลโยธิน (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1) ถนนวงแหวนรอบนอกตะวันออก (ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9) ถนนรังสิต-นครนายก (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 305) ถนนสายรองของอำเภอชัยบุรี ได้แก่ ถนนรังสิต-ปทุมธานี (ทางหลวงแผ่นดิน 364) ถนนลำลูกกา-วังน้อย (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 352) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3261 (ถนนเลียบคลองสิบ ถนนคลองสิบ-หนองแค ถนนปทุมธานี-สระบุรี)

- สถานที่สำคัญ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลชัยบุรี สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ บางกอกกอล์ฟ สโมสรจังหวัดชัยบุรี ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์รังสิต วัดมูลจินดาราม ท้องฟ้าจำลอง รังสิต

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี นอกจากจะศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้ศึกษายังได้ทำการศึกษาจากผลงานวิจัยที่ผู้ทำการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นส่วนประกอบในการศึกษา ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

โกวิท กริทธิ (2545) วิจัยเรื่อง การใช้แบบภาวะผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้แบบภาวะผู้นำที่ผู้บริหารปฏิบัติกันมากที่สุดเป็นแบบนักพัฒนาและผู้เผด็จการที่มีศิลป์ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บริหารอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้แบบภาวะผู้นำกับความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บริหารอยู่

ในระดับน้อย และ 4) การใช้แบบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บริหาร ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบผู้ยึดระเบียบและนักพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชนกนาถ ชูพยัคฆ์ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการบริโภคอาหารของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ลักษณะพื้นฐานของนักเรียนที่ต่างเพศและมีระดับชั้นการศึกษาต่างกันมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคอาหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการบริโภคอาหารของนักเรียน พบว่า ความรู้และทัศนคติที่มีต่อการบริโภคอาหารมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ($r=0.33$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทักษะกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับต่ำ ($r=0.23$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกลุ่มโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จัดเป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อพฤติกรรมการบริโภคดังกล่าว ดังนั้นการแก้ไขปัญหาโภชนาการจึงควรศึกษาความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการบริโภคให้เป็นแนวทางที่พึงประสงค์ ผลการวิจัยเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้สอนทางด้านอาหารและโภชนาการในระดับมัศึกษามีแนวทางในการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการพัฒนาภาวะโภชนาการของนักเรียนให้มีสุขภาพที่สมบูรณ์ มีการเจริญเติบโต และพัฒนาการเป็นไปตามศักยภาพ อันเป็นการช่วยป้องกันและลดปัญหาสาธารณสุขของประเทศในระดับหนึ่งด้วย

สำออง สืบสมาน (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “แนวทางการสร้างภูมิคุ้มกันการบริโภคอาหารกินด่วนและอาหารขยะของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 73.6 ชอบกินฟาสต์ฟู้ด ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.4) กิน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวโน้มฟาสต์ฟู้ดในประเทศไทย ร้อยละ 49.3 เห็นว่าควรลดค่านิยมการกินอาหารฟาสต์ฟู้ดลง ร้อยละ 21.4 เห็นว่าควรหาซื้อบริโภคได้ง่ายและสะดวกมากกว่านี้ ร้อยละ 18.9 เห็นว่าควรปล่อยให้ไปทำตามกระแสนิยม อื่น ๆ ร้อยละ 5.5 และไม่แสดงความเห็น ร้อยละ 4.8

ประสิทธิ์ สืบพันธ์โกย (2545) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา ที่มีมาตรฐานคุณภาพนักเรียนต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีมาตรฐานคุณภาพนักเรียนแตกต่างกันอยู่ในระดับมากทั้งสองกลุ่ม พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีมาตรฐานคุณภาพนักเรียนสูง และที่มีมาตรฐานคุณภาพนักเรียนต่ำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณรงค์ ปานดำรง (2545) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย

พบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพอยู่ในระดับสูง 2) พฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายมาตรฐานอยู่ในระดับสูง 3) ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน 5) ผู้บริหารและครูผู้สอน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร พบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 6) ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายมาตรฐานไม่แตกต่างกัน 7) ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรฐานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ มาตรฐานที่ 2 และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มาตรฐานที่ 1 8) ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 6 มาตรฐาน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 มาตรฐาน 9) ภาวะผู้นำกับพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนครมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 10) ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ด้านการคล้อย และด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหารตามเกณฑ์มาตรฐานผู้บริหารการศึกษาของคุรุสภา พ.ศ.2540 โดยรวมเมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรฐาน พบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพด้านการคล้อย สามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหารได้ทุกมาตรฐาน ส่วนภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา สามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหารได้ 9 มาตรฐาน 11) แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร จำนวน 6 มาตรฐาน

บุญมี ก่อบุญ (2548) วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศกนคร เขต 3 พบว่า ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศกนคร เขต 3 อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน ที่มีสถานภาพในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โรงเรียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โรงเรียน โดยรวมและด้านการสร้างแรงคลใจ ด้านการมุ่งความสัมพันธันฐานะเอกบุคคล และด้านการดำรงไว้ซึ่งอำนาจส่วนบุคคล ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน คุณลักษณะภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน ที่ควรได้รับการพัฒนามี 3 ด้าน คือ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ด้านภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ และด้านการมุ่งความสัมพันธันฐานะเอกบุคคล

วาโร เฟิงส์วัตต์ (2549) วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบความสัมพันธันโครงสร้างเชิงเส้นตรงของประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมความสัมพันธันโครงสร้างเชิงเส้นตรงของประสิทธิผลภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน พบว่า องค์กรประกอบด้านสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องมีค่าอิทธิพลรวมสูงสุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.77 โดยมีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.50 และมีอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.27 รองลงมาได้แก่ องค์กรประกอบด้านพฤติกรรมผู้นำ ซึ่งมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.30 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรง องค์กรประกอบด้านคุณลักษณะผู้นำ ซึ่งมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.17 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อม และองค์กรประกอบด้านภูมิหลัง ซึ่งมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.017 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรง เมื่อพิจารณาสมการโครงสร้าง พบว่า องค์กรประกอบในรูปแบบสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนขององค์กรประกอบประสิทธิผลของโรงเรียน ได้ร้อยละ 69.00 และสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของตัวแฝงภายใน อีก 2 ตัว คือ องค์กรประกอบด้านพฤติกรรมผู้นำ และองค์กรประกอบด้านคุณลักษณะผู้นำ ได้ร้อยละ 79.00 และ 42.00 ตามลำดับ

วรกัญญาพิไล แกระหัน (2550) วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์การของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร อยู่ในระดับมาก 2) บรรยากาศองค์การของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหารเป็นบรรยากาศแบบรวบอำนาจ 3) ข้าราชการครูที่มีสถานภาพและประสบการณ์ในการ

ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน 4) ข้าราชการครูที่มีสถานภาพและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของโรงเรียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน 5) องค์ประกอบของภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับบรรยากาศองค์การของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 6) องค์ประกอบของภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน ด้านการสร้างแรงจูงใจมีอำนาจพยากรณ์บรรยากาศองค์การของโรงเรียนโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 8.60 และมีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ± 0.4057 คุณลักษณะภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงได้เสนอแนวทางการพัฒนา ได้แก่ ด้านการสร้างแรงจูงใจของผู้บริหารโรงเรียน ส่วนบรรยากาศองค์การของโรงเรียนได้เสนอแนวทางการพัฒนา 3 มิติ ได้แก่ มิติอุปสรรค มิติห่างเหิน และมิติมุ่งผลงาน

ประทุม จงอ่อนกลาง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ จังหวัดนนทบุรี” โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 306 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า 1) ปัจจัยนำ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารจานด่วน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทิศนคติต่อการบริโภคอาหารจานด่วนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.001 2) ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ นโยบายด้านการส่งเสริมการบริโภคอาหารของโรงเรียนกิจกรรมส่งเสริมการบริโภคอาหารของโรงเรียน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนสภาพแวดล้อม ร้านค้าภายในโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยเสริม ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารการบริโภคอาหารจากสื่อต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การได้รับคำแนะนำสนับสนุนจากบุคคลต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ เงินที่นักเรียนได้รับต่อวันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ภาวะโภชนาการ ระดับการศึกษาของบิดา/มารดา รายได้ของครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ทศนคติต่อการบริโภคอาหารจานด่วน กิจกรรมส่งเสริมการบริโภคอาหารของโรงเรียน เงินที่นักเรียนได้รับต่อวัน และการได้รับข้อมูลข่าวสารการบริโภคอาหารจากสื่อต่าง ๆ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนได้ร้อยละ 31.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมัชชัญ อมาตยกุล และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านการตลาดในบริโภคอาหารจานด่วนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดในบริโภคอาหารจานด่วนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริโภคอาหารจานด่วนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และเปรียบเทียบการรับประทานอาหารจานด่วนของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ตัวแปรในปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามนักศึกษา 5 คณะ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน จากจำนวนประชากรเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมภาคปกติ ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างหลังจากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaires) ที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ข้อมูลที่ได้จัดทำการประมวลผลด้วย โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA ทดสอบ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และมีอายุอยู่ในช่วง 18-21 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี 4 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และมีรายได้อยู่ในช่วง 3,001-5,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่หอพัก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ในการรับประทานอาหารจานด่วนมักเลือกเครื่องดื่มประเภทน้ำอัดลมมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มักจะไปใช้บริการอาหารจานด่วนในช่วงเวลา 14.01-16.00 น. มากที่สุดเป็นจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ใช้เวลาในการไปใช้บริการอาหารจานด่วนโดยเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด 1.2 ครั้ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มักจะไปบริโภคอาหารจานด่วนกับกลุ่มเพื่อน

มากที่สุดเป็นจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริโภคอาหารจานด่วนของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ได้ตั้งไว้จำนวนทั้งหมด 3 ข้อ

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีปัจจัยด้านการตลาดในการบริโภคอาหาร จานด่วนที่ไม่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิงเป็นผลให้ยอมรับ สมมติฐานหลัก (Ho) ยกเว้นการมีป้ายแสดงรายการอาหารที่ชัดเจน และช่องทางทำเลที่ตั้งของร้าน มีหลายสาขาที่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง เป็นผลให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1)

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาที่มีชั้นปีที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านการตลาดในการบริโภคอาหาร จานด่วนที่ไม่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างชั้นปีที่เป็นผลให้ยอมรับสมมติฐาน หลักยกเว้นมีบริการจัดส่งถึงบ้าน ความรวดเร็วในการจัดส่งอาหารถึงบ้าน และมารยาทของพนักงาน ขายที่ร้าน/ส่งสินค้า ที่มีความแตกต่างกันของแต่ละชั้นปี เป็นผลให้ปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับ สมมติฐานรอง

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่ต่างกันมีปัจจัยด้านการตลาดในการบริโภคอาหาร จานด่วนที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างคณะที่เป็นผลให้ยอมรับสมมติฐานหลัก ยกเว้นมีประเภทอาหารให้เลือกหลายชนิด และการมีป้ายแสดงรายการอาหารที่ชัดเจน ที่มีความ แตกต่างกันของแต่ละชั้นปี เป็นผลให้ปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรอง

ยุทธฉนัย อ่องสกุล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรเลือกซื้ออาหารจานด่วนของ ผู้บริโภคในตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม การเลือกซื้ออาหารจานด่วนของผู้บริโภคในตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ตามหลัก ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการจำแนก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ ราคา ช่องทาง จำหน่าย และด้านการส่งเสริมการขาย และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา คุณรับประทานอาหารจานด่วนบ่อยแค่ไหน อาหารจานด่วนที่คุณรับประทานคุณมีส่วนในการเลือกซื้อหรือไม่ และคุณรับประทานอาหาร จานด่วนในร้านอาหารแบบไหนบ้างที่บ่อยที่สุด โดยใช้วิธีการศึกษาแบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคอาหารจานด่วนในตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามระดับการเลือกซื้ออาหารจานด่วน แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมาเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบ t-test

ทดสอบ F-test เพื่อทดสอบความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ้ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 219 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 175 คน มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 122 คน มีสถานภาพสมรส โสด จำนวน 252 คน มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 15,000 บาท และมากกว่า 35,001 บาทจำนวนเท่า ๆ กัน โดยแต่ละกลุ่มมีจำนวน 115 คน ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 233 คน มีการรับประทานอาหารจานด่วนบ่อยทุกวัน/เกือบทุกวัน จำนวน 202 คน โดยเลือกซื้อมารับประทานเอง/มีส่วนในการเลือกซื้อ จำนวน 362 คน และรับประทานอาหารจานด่วนในร้านอาหารตามสั่ง จำนวน 224 คน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารจานด่วนของผู้บริโภคในตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ของผู้บริโภคเมื่อพิจารณารายชื่อในแต่ละด้านพบว่า ด้านสินค้าและบริการ ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการ มีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านราคา ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ราคาของอาหารเมื่อคิดเงินแล้ว ถูกต้องตามราคาที่แจ้งไว้ในเมนู ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการขาย ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เมนูอาหารมีรูปอาหารแสดงประกอบไว้ ช่วยให้ง่ายต่อการตัดสินใจในการสั่งอาหาร

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารจานด่วนของผู้บริโภคในตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ความบ่อยครั้งในการรับประทานอาหารจานด่วน และร้านอาหารที่รับประทานอาหารจานด่วน มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารจานด่วนของผู้บริโภคในตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรสและการมีส่วนในการเลือกซื้ออาหารจานด่วน มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารจานด่วนของผู้บริโภคในตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

อารีรัตน์ ทัดเสรีวิบูลย์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 16-18 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 3,000 บาท สาเหตุที่ไปใช้บริการร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด จากการบริการรวดเร็ว โดยเลือกบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

จากร็อนแมกโดนัลด์มากที่สุด เหตุผลสำคัญที่เลือกคือคุณภาพและรสชาติของอาหารผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดคือตนเอง ส่วนใหญ่บริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 13.01-15.00 น. เลือกบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดในห้างสรรพสินค้า เช่น เซ็นทรัล เดอะมอลล์ มีความถี่ในการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ นิยมบริโภคในโอกาสพบปะสังสรรค์กับกลุ่มเพื่อน ครั้งละ 3-4 คน มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย 101-200 บาท ต่อคนต่อครั้ง ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อประเภทโทรทัศน์ มากที่สุด มีแหล่งที่มาในการหาข้อมูลอาหารฟาสต์ฟู้ด จากการถามเพื่อน/คนรู้จัก ในการบริโภคครั้งต่อไปส่วนมากไม่แน่ใจว่าเลือกยี่ห้อเดิมหรือเปลี่ยนยี่ห้อใหม่

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยี่ห้ออันดับแรกคือคุณภาพและรสชาติของอาหาร

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยี่ห้ออันดับแรก คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพอาหาร

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยี่ห้ออันดับแรกคือ ความสะดวกด้านที่ตั้งของร้าน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยี่ห้ออันดับแรก คือ การโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ

นพรัตน์ นาคบาง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยเก็บตัวอย่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช จำนวน 331 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Independent Sample t-test, On-way ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน/รับราชการ 6-10 ปี

ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ลักษณะรูปแบบภาวะผู้นำที่พบสูงสุดอันดับแรกคือ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม รองลงมาคือภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบมอบอำนาจ และภาวะผู้นำแบบขายความคิด การศึกษาพบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านความสม่ำเสมอของผลงาน ด้านการลาออก และด้านการขาดงานหรือลา งาน ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานในปัจจุบัน ที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน สถานภาพและ ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านการขาดงาน หรือลาออกแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำแบบสั่งการและภาวะผู้นำแบบมอบอำนาจมี ความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับสูงมาก ภาวะผู้นำแบบขายความคิดมี ความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับค่อนข้างสูง และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมมี ความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับค่อนข้างต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดวงใจ บ่อธุมรัตน์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนของ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารจาน ด่วนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง และ 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคอาหารจาน ด่วนตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ของวัยรุ่น อิทธิพลจากสื่อโฆษณาและอิทธิพลจาก เพื่อน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่บริโภคอาหารจานด่วนที่ เปิดให้บริการตามห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อเสียงในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยการ สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามคณะ (stratified random sampling) โดยแบ่งเป็น 8 คณะ เก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนที่สร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว (One-Way analysis of variance)

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนอยู่ในระดับน้อย
2. นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีเพศต่างกัน เรียนในชั้นปีที่แตกต่างกัน และมีรายได้ ต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนไม่แตกต่างกัน
3. นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุต่างกัน ได้รับอิทธิพลจากสื่อโฆษณาต่างกันและ ได้รับอิทธิพลจากเพื่อนต่างกัน มีพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

นพรัตน์ นาคบาง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยเก็บตัวอย่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 331 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน/รับราชการ 6-10 ปี ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ลักษณะรูปแบบภาวะผู้นำที่พบสูงสุดอันดับแรกคือ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม รองลงมาคือภาวะผู้นำแบบสั่งการ ภาวะผู้นำแบบมอบอำนาจ และภาวะผู้นำแบบขยายความคิด การศึกษาพบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านความสม่ำเสมอของผลงาน ด้านการลาออก และด้านการขาดงานหรือลา งาน ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน สถานภาพและ ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านการขาดงานหรือลา งานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำแบบสั่งการและภาวะผู้นำแบบมอบอำนาจมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับสูงมาก ภาวะผู้นำแบบขยายความคิดมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับค่อนข้างสูง และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับค่อนข้างต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

Mckee (1991, p.1076-A อ้างถึงในธนิต ทองอาจ, 2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบของภาวะผู้นำของอำนาจการและความพึงพอใจในงานของคณะครู ในวิทยาลัยเวอร์จิเนียตะวันตก โดยใช้ครู 324 คน จากวิทยาลัยเวอร์จิเนีย 23 แห่ง และวิทยาลัยเวอร์จิเนียตะวันตก 3 แห่ง ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแบบของผู้นำและความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 41 ผู้อำนวยการมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์สูง ร้อยละ 19 เชื่อว่าผู้อำนวยการมุ่งงานสูงและมุ่งสัมพันธ์ต่ำ ร้อยละ 18 เชื่อว่าผู้อำนวยการมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์ต่ำ ร้อยละ 13 เชื่อว่าผู้อำนวยการมุ่งงานต่ำและ

มุ่งสัมพันธ์สูง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะผู้นำ แบบมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์สูง กับมุ่งงานต่ำและมุ่งสัมพันธ์สูง

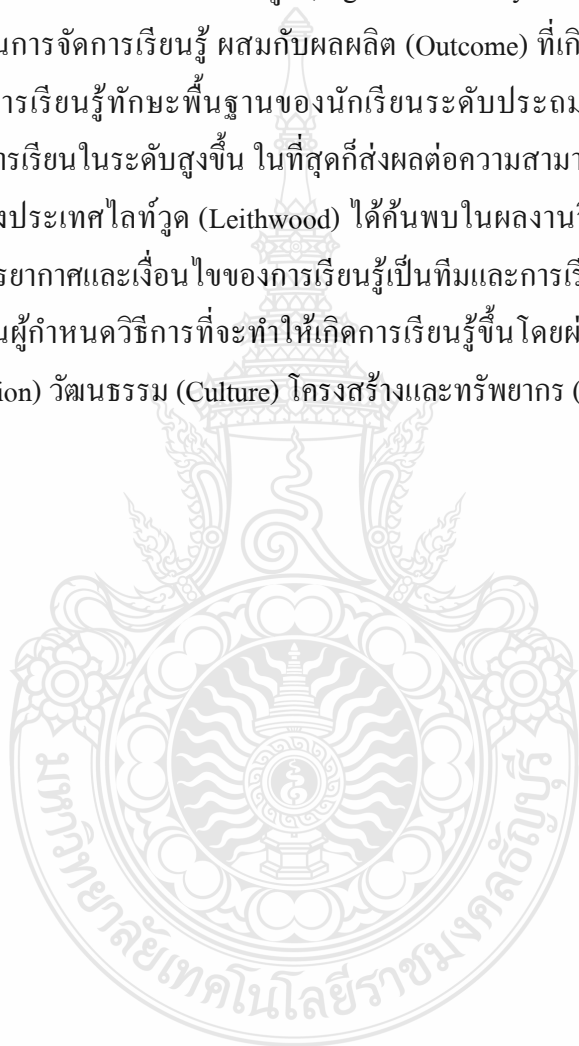
Person (1993, p.3071-A) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการรับรู้ประสิทธิผลของสถาบันของวิทยาลัยชุมชนในนอร์ทแคโรไลนา โดยศึกษากับกลุ่มที่เป็นนักบริหาร คณะครูและเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัย พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผลของสถาบัน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียน ไม่มีผลต่อการรับรู้ในประสิทธิผลของสถาบัน

Maronga (1994, p.145) ได้ศึกษาทัศนคติของคณบดีที่มีต่อบทบาทในการเป็นผู้นำในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศสาธารณรัฐเคนยา โดยเก็บข้อมูลจากคณบดี จำนวน 10 คน อาจารย์ที่ดูแลกิจการนักศึกษา จำนวน 55 คน ผู้นำนักศึกษา จำนวน 130 คน และกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ จำนวน 195 คน ผลการวิจัยพบว่า คณบดี อาจารย์ที่ดูแลกิจการนักศึกษา ผู้นำนักศึกษามีภาวะผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ คณบดีและอาจารย์ที่ดูแลกิจการศึกษามีทัศนคติต่อพฤติกรรมการเป็นผู้แตกต่างกัน ในเรื่องการมุ่งสัมพันธ์ และอาจารย์ที่ดูแลกิจการนักศึกษาและผู้นำนักศึกษามีทัศนคติไม่แตกต่างกันในด้านพฤติกรรมการเป็นผู้นำของคณบดีทั้งสองด้าน คือด้านมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์

Neubert (1998, p.96 อ้างถึงในธนิต ทองอาจ, 2533) ศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของผู้นำ ที่เห็นได้ชัดในการทำงานเป็นกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลในกลุ่มอื่นเป็นที่ยอมรับของสมาชิกภายในกลุ่ม มีความสุขุมรอบคอบ เชื่อตรงต่อหน้าที่ เป็นที่ปรึกษาที่ดี ยอมรับในความรู้ความสามารถของคนอื่น สามารถประสานงานได้ดี และรู้จักข้อบกพร่องของตนเอง และพัฒนาให้ดีขึ้น

Leithwood (1999, p.236) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารโรงเรียนสรุปผลการวิจัยแบ่งพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 มิติ แต่ละมิติแยกย่อยออกเป็นการกระทำ (Action Oriented) ของผู้นำที่ใช้ในการบริหาร โรงเรียนแล้วก่อให้เกิดผล (Outcomes) จากการกระทำคือ มิติพฤติกรรมผู้นำ (Dimension Setting) ในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การสร้างฉันทามติด้านเป้าหมายและด้านความคาดหวังสูงด้านการปฏิบัติงาน จะก่อให้เกิดผลิตผล (Outcomes) ในตัวผู้บริหารโดยได้รับการยอมรับนับถือสูง ได้รับความไว้วางใจ และเป็นสัญลักษณ์แห่งความสำเร็จ ด้านการพัฒนาศักยภาพ (Developing people) โดยการให้การสนับสนุนช่วยเหลือเป็นรายบุคคล การสร้างบรรยากาศกระตุ้นการใช้ปัญญา การแสดงตัวอย่างของการปฏิบัติและค่านิยมสำคัญของโรงเรียน ผลิตผล (Outcomes) ที่ได้รับ คือคนเป็นศูนย์กลางขององค์กร ด้านการจัดระเบียบในองค์กร

(Redesigning the Organization) โดยการสร้างวัฒนธรรมในองค์กร การริเริ่มโครงสร้างและกระบวนการที่เน้นการตัดสินใจร่วมกันและการสร้างวัฒนธรรมในองค์กร การริเริ่มโครงสร้างและกระบวนการที่เน้นการตัดสินใจร่วมกันและการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรและชุมชน ผลผลิต (Outcomes) ที่ได้รับคือความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ซึ่งเป็นหัวใจของการดำเนินงานทั้งหลายของโรงเรียน นอกจากนี้ไลทู้วูด (Leithwood) ยังได้สรุปว่าโรงเรียนในอนาคตจะต้องมีความเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้สูง (High Reliability Learning Community) ที่ยึดวัตถุประสงค์หลักด้านการจัดการเรียนรู้ ผสมกับผลผลิต (Outcome) ที่เกิดขึ้นจากผู้สำเร็จการศึกษาของโรงเรียน ถ้าผลการเรียนรู้ทักษะพื้นฐานของนักเรียนระดับประถมศึกษาล้มเหลว ก็จะส่งผลกระทบต่อตลอดระบบการเรียนรู้ในระดับสูงขึ้น ในที่สุดก็ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานและส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศไลทู้วูด (Leithwood) ได้ค้นพบในผลงานวิจัยว่าภาวะผู้นำจะส่งผลที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศและเงื่อนไขของการเรียนรู้เป็นทีมและการเรียนรู้ทั้งองค์กร ผู้นำเป็นทั้งผู้สร้างโอกาสและเป็นผู้กำหนดวิธีการที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นโดยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการกำหนดพันธกิจ (Mission) วัฒนธรรม (Culture) โครงสร้างและทรัพยากร (Structure and Resources)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี” การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ “Quantitative Research” ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาและรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้แก่

- 1.1 กลุ่มพิซซา ได้แก่ พิซซาฮัท
- 1.2 กลุ่มแฮมเบอร์เกอร์ ได้แก่ แมคโดนัลด์ เอแอนด์ดับเบิลยู และเบอร์เกอร์คิง
- 1.3 กลุ่มไก่ทอด ได้แก่ KFC เซสเตอร์กริล

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, น. 26)

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$z = z_{.975}$ ถ้ากำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ $z = 1.96$

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดไว้เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{(1.96)^2}{(4)(0.05)^2} = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

เพื่อความสะดวกผู้ศึกษาขอเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นเพื่อศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งข้อคำถาม

2. สร้างข้อคำถามคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา รวมทั้งอาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเพิ่มเติมในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีส่วนประกอบที่สามารถแบ่งได้ 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบของภาวะผู้นำ จำนวน 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และ 2) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ จำนวน 15 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความทะเยอทะยาน/ความคิตรีเริ่ม 2) ด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน 3) ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ 4) ด้านทักษะในการสื่อสาร 5) ด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน 6) ด้านการมุ่งให้กำลังใจ 7) ด้านการปรับปรุงผลงาน 8) ด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม 9) ด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม 10) ด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน 11) ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ 12) ด้านคุณภาพของงาน 13) ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ 14) ด้านการบริหารความเครียด และ 15) ด้านการทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ตอบได้อย่างอิสระ หรือแสดงความคิดเห็น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ได้นำมาตรวัดของ Likert Scale มาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการวัดระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี ตามความเป็นจริง 5 ระดับ ดังนี้

หมายเลข 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
หมายเลข 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
หมายเลข 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
หมายเลข 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
หมายเลข 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับความเห็นคะแนนในการอภิปรายผล ได้มาจากการคำนวณโดยสูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

มีช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม (Reliability)

การทดสอบคุณภาพแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1) ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

2) ความเชื่อมั่น (Reliability Test) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทำการทดลอง (pre-test) กับพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับเฟรนไชส์ในพื้นที่เขตใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้จริงได้ (Jump, 1978)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารงานวิจัย ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ รวมทั้งกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ข้อปฏิบัติของทางราชการ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาจากแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับเฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่ศึกษาจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการประมวลข้อมูล ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากภาคสนาม
- 1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อดูความถูกต้องและความสมบูรณ์
- 1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวด รวมทั้งให้รหัสคำตอบ
- 1.4 จัดทำคู่มือลงรหัส
- 1.5 ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามลงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer)
- 1.6 ทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

(SPSS)

2. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากทำการสร้างเครื่องการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะจัดทำคู่มือการลงรหัสต่อจากนั้นผู้ศึกษาจะทำการลงรหัสข้อมูลตามคู่มือการลงรหัสที่ได้จัดทำไว้ เปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อยู่

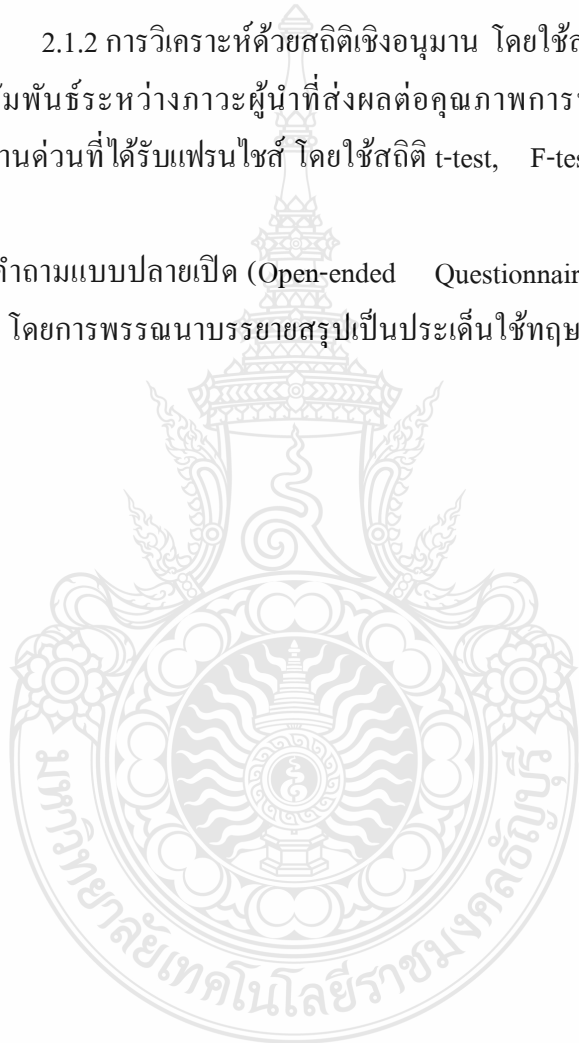
ในรูปของสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถคำนวณและประมวลผลได้ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะตัวอย่างเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร

2.1.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : อุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ โดยใช้สถิติ t-test, F-test และ Correlation and Regression

สำหรับข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ผู้ศึกษาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผลการวิเคราะห์เป็น ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 รูปแบบของภาวะผู้นำ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ จำนวน 15 ด้าน ดังนี้

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	112	28.00
หญิง	288	72.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนร้อยละ 72.00 (288 คน)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	195	48.75
21- 30 ปี	167	41.75
31- 40 ปี	33	8.25
41 ปีขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวนร้อยละ 48.75 (195 คน) รองลงมาอายุ 21-30 ปี จำนวนร้อยละ 41.75 (167 คน) น้อยที่สุดอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 1.25 (5 คน)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	253	63.25
สมรส	141	35.25
หย่าร้าง/หม้าย	6	1.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่สุดมีสถานภาพโสด จำนวนร้อยละ 63.25 (253 คน) รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวนร้อยละ 35.25 (141คน) น้อยที่สุดมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวนร้อยละ 1.50 (6 คน)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6,000 บาท	15	3.75
6,001-12,000 บาท	314	78.50
12,001-17,000 บาท	71	17.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001-12,000 บาท จำนวนร้อยละ 78.50 (314 คน) รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001-17,000 บาท จำนวนร้อยละ 17.75 (71 คน) น้อยที่สุดน้อยกว่า 6,000 บาท จำนวนร้อยละ 3.15 (15 คน)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	22	5.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	228	57.00
อนุปริญญา (ปวส.) (หรือเทียบเท่า)	107	26.75
ปริญญาตรี	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่สุดมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวนร้อยละ 57.00 (228 คน) รองลงมาระดับการศึกษอนุปริญญา (ปวส.) (หรือเทียบเท่า) จำนวนร้อยละ 26.75 (107 คน) น้อยที่สุดมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวนร้อยละ 5.75 (22 คน)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	267	66.75
4-6 ปี	101	25.25
7-9 ปี	18	4.50
10 ปีขึ้นไป	14	3.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่สุดมีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปีจำนวนร้อยละ 66.75 (267 คน) รองลงมา มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวนร้อยละ 25.23 (101 คน) น้อยที่สุดมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 3.50 (14 คน)

ส่วนที่ 2 รูปแบบของภาวะผู้นำ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	3.86	0.26	มาก	1
ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	3.82	0.38	มาก	2
ภาพรวม	3.84	0.28	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำในรูปแบบของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ในด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

ด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
หัวหน้างานของท่านทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดตระหนักในความสำคัญของผลงานที่เกิดขึ้น	4.24	0.42	มากที่สุด	3
หัวหน้างานโน้มน้าวจิตใจของผู้ปฏิบัติงานให้เปลี่ยนจากการยึดในผลประโยชน์ของตนเองมาเป็นการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	3.56	0.79	มาก	11
หัวหน้างานมีแนวทางในการริเริ่มสิ่งใหม่ๆเช่นสร้างโอกาสจินตนาการสิ่งใหม่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานค้นหา	3.62	0.48	มาก	9
หัวหน้างานมุ่งให้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับผู้ปฏิบัติงาน	4.43	0.79	มากที่สุด	1
หัวหน้างานมีวิสัยทัศน์	3.96	0.65	มาก	6
หัวหน้างานใช้อิทธิพลทั้งภายในและภายนอกขอบเขตโครงสร้างของหน่วยงาน	4.38	0.79	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนในด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (ต่อ)

ด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	
หัวหน้างานมีการจูงใจโดยใช้กิจกรรมสร้างกำลังใจ	3.77	0.75	มาก	8
หัวหน้างานมีค่านิยมในการให้ความร่วมมือให้เอกภาพ มีความเสมอภาคมีความยุติธรรม และเป็นธรรม รวมทั้งมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล	3.80	0.97	มาก	7
หัวหน้างานมีการสื่อสารทางตรงและทางอ้อม แต่งานที่มอบหมายซ้ำซ้อนและขาดความชัดเจน	3.33	1.04	ปานกลาง	12
หัวหน้างานให้อิสระในการคิดแก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.58	1.01	มาก	10
หัวหน้างานมองที่อนาคต	4.01	0.63	มาก	5
หัวหน้างานมีความคิดระดับสากล	4.01	0.63	มาก	5
หัวหน้างานแสวงหาสิ่งใหม่มีวิธีการใหม่มีการเปลี่ยนแปลง	4.16	0.99	มาก	4
หัวหน้างานมีวิธีการ โดยใช้การนำ	3.20	0.73	ปานกลาง	13
ภาพรวม	3.86	0.26	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำในรูปแบบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานมุ่งให้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับผู้ปฏิบัติงานมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานใช้อิทธิพลทั้งภายในและภายนอกขอบเขตโครงสร้างของหน่วยงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 13) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานมีวิธีการ โดยใช้การนำในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
หัวหน้างานมีการรักษาสมดุลของงานที่ทำอยู่	3.78	0.75	มาก	7
หัวหน้างานยึดบทบาทตามหน้าที่ที่กำหนด	3.76	0.75	มาก	9
หัวหน้างานเน้นการควบคุม ผลผลิตและผลงาน	3.54	1.37	มาก	12
หัวหน้างานมีการใช้อิทธิพลภายในกลุ่มที่กำหนด	3.39	1.00	ปานกลาง	14
หัวหน้างานมีการจูงใจโดยใช้อำนาจทางการและกลไก	4.20	0.74	มาก	3
หัวหน้างานมีค่านิยม ได้แก่ มีการประสานงานมีประสิทธิภาพ	4.23	0.75	มากที่สุด	2
หัวหน้างานมีการสื่อสารที่ให้ความชัดเจนต่อทิศทางงานที่มอบหมายในเชิงรูปธรรม	3.78	0.98	มาก	8
หัวหน้างานเป็นนักเทคโนโลยี	3.81	0.39	มาก	6
หัวหน้างานให้ทำตามที่ระบุ	4.34	0.83	มากที่สุด	1
หัวหน้างานนำเป้าหมายสู่การปฏิบัติเป็นผู้สอนงานและเป็น	4.00	0.00	มาก	5
กรรมการตัดสิน				
หัวหน้างานมองที่ปัจจุบัน	3.39	0.49	ปานกลาง	13
หัวหน้างานมีความคิดระดับท้องถิ่น	3.57	1.01	มาก	11
หัวหน้างานมีการรักษาสภาพเดิม มีความมั่นคง	3.58	0.79	มาก	10
หัวหน้างานมีวิธีการ โดยใช้การจัดการ	4.15	0.77	มาก	4
ภาพรวม	3.82	0.38	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำในรูปแบบของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานให้ทำตามที่ระบุมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 14) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานมีการใช้อิทธิพลภายในกลุ่มที่กำหนดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ส่วนที่ 3 คุณภาพการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ จำนวน 15 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ด้านความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่ม	3.45	0.45	มาก	12
ด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน	3.44	1.48	มาก	13
ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ	3.50	0.31	มาก	9
ด้านทักษะในการสื่อสาร	3.42	0.39	มาก	14
ด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน	3.79	0.45	มาก	3
ด้านการมุ่งให้ความสนใจ	3.73	0.44	มาก	5
ด้านการปรับปรุงผลงาน	3.65	0.30	มาก	6
ด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม	3.22	0.28	ปานกลาง	15
ด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม	3.74	0.32	มาก	4
ด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน	3.48	0.57	มาก	10
ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ	3.54	0.53	มาก	7
ด้านคุณภาพของงาน	3.52	0.26	มาก	8
ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้	3.46	0.33	มาก	11
ด้านการบริหารความเครียด	3.84	0.60	มาก	2
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.06	0.08	มาก	1
ภาพรวม	3.59	0.05	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.05) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการทำงานเป็นทีมมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านการบริหารความเครียดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 15) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่ม

ด้านความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่ม	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีความทะเยอทะยานในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.39	0.49	ปานกลาง	2
ท่านมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงกระบวนการงาน	3.38	0.79	ปานกลาง	3
ท่านมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงผลิตภัณฑ์	3.58	0.49	มาก	1
ภาพรวม	3.45	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่มในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงผลิตภัณฑ์มากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความทะเยอทะยานในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงกระบวนการงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน

ด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	3.39	1.47	ปานกลาง	2
ท่านรับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.49	1.79	มาก	1
ภาพรวม	3.44	1.48	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านเวลาการมาปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.48) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านรับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอมากเป็นลำดับแรก

ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ

ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อผู้นำ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องานและต่อ ภาวะแวดล้อม	2.86	1.17	ปานกลาง	3
ท่านให้ความร่วมมือต่องานที่ทำ ได้เต็มความสามารถ	3.77	0.42	มาก	1
สามารถทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่นๆ ได้ไม่น่าเบื่อหน่าย	3.62	0.49	มาก	2
ท่านมีความยืดหยุ่นที่สมเหตุสมผลเมื่อมีผู้ร้องขอให้ปฏิบัติ หน้าที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตามปกติของตนเอง	3.77	0.42	มาก	1
ภาพรวม	3.50	0.31	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านให้ความร่วมมือต่องานที่ทำ ได้เต็มความสามารถและด้านท่านมีความยืดหยุ่นที่สมเหตุสมผลเมื่อมีผู้ร้องขอให้ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตามปกติของตนเองมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านสามารถทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่นๆ ได้ไม่น่าเบื่อหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีทัศนคติที่ดีต่อผู้นำ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องานและต่อภาวะแวดล้อมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านทักษะในการสื่อสาร

ด้านทักษะในการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีความสามารถที่เพียงพอในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	3.43	0.50	มาก	1
ทักษะในการสื่อสารของท่านไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือสามารถนำไปใช้แก้ไขได้ดี	3.42	0.80	มาก	2
ภาพรวม	3.42	0.39	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านทักษะในการสื่อสารในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความสามารถที่เพียงพอในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านทักษะในการสื่อสารของท่านไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือสามารถนำไปใช้แก้ไขได้ดีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน

ด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีมุมมองที่กว้างกว่าและมีความเข้าใจลึกกว่าการทำงานในหน้าที่ของตนเอง	3.56	0.79	มาก	3
ท่านจะพูดถึงหน่วยงานด้วยความภาคภูมิใจ	3.99	0.62	มาก	1
ท่านรักองค์กรของท่านและมีทัศนคติทางบวกเสมอ	3.81	0.74	มาก	2
ภาพรวม	3.79	0.45	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงานในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45)

โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านจะพูดถึงหน่วยงานด้วยความภาคภูมิใจมากเป็นลำดับแรกใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านรักองค์กรของท่านและมีทัศนคติ ทางบวกเสมอในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้าน ท่านมีมุมมองที่กว้างกว่าและมีความเข้าใจลึกกว่าการทำงานในหน้าที่ของตนเองในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อ คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการมุ่งให้ความสนใจ

ด้านการมุ่งให้ความสนใจ	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีความเหนียวแน่นที่จะคงความสนใจไว้ที่งานอยู่ ตรงหน้าตนเอง	3.19	0.93	ปานกลาง	3
ท่านเต็มใจจะให้งานในหน้าที่มีลำดับความสำคัญอยู่เหนือ เรื่องส่วนตัว	4.18	0.74	มาก	1
การผูกมิตรกับพนักงานคนอื่นๆ	3.81	0.74	มาก	2
ภาพรวม	3.73	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการ มุ่งให้ความสนใจในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44) โดยมีระดับ ความคิดเห็นต่อด้านท่านเต็มใจจะให้งานในหน้าที่มีลำดับความสำคัญอยู่เหนือเรื่องส่วนตัวมากเป็น ลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านการผูกมิตรกับพนักงาน คนอื่น ๆ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่าน มีความเหนียวแน่นที่จะคงความสนใจไว้ที่งานอยู่ตรงหน้าตนเองในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการปรับปรุงตนเอง

ด้านการปรับปรุงตนเอง	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีการปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งก่อน	3.19	0.93	ปานกลาง	3
ท่านศึกษาคำราต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของงาน	4.38	0.49	มากที่สุด	1
ท่านแสวงหาแหล่งฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงงาน	3.39	0.78	ปานกลาง	2
ภาพรวม	3.65	0.30	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการปรับปรุงตนเองในภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านศึกษาคำราต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของงานมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านแสวงหาแหล่งฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีการปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งก่อนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม

ด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม	3.24	0.75	ปานกลาง	2
ท่านได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรมในที่ทำงาน	3.19	0.39	ปานกลาง	3
ท่านมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าเสมอ	3.24	0.42	ปานกลาง	1
ภาพรวม	3.22	0.28	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรมในภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าเสมอมากเป็นลำดับแรกในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรมในที่ทำงานในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม

ด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านแยกแยะความแตกต่างระหว่างการทำงานในหน้าที่โดยพึ่งพาตนเอง กับการทำงานในหน้าที่ด้วยความอวดดี	2.99	0.62	ปานกลาง	3
ท่านรู้ว่าเมื่อไรที่ควรจะถาม มากกว่าที่แค่คาดเดาเอาเองและทำงานต่อไป	4.39	0.79	มากที่สุด	1
ท่านมีคำพูดที่สุภาพในการถามลูกค้าเสมอ	3.83	0.95	มาก	2
ภาพรวม	3.74	0.32	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถามในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านรู้หรือไม่ว่าเมื่อไรที่ควรจะถาม มากกว่าที่แค่คาดเดาเอาเองและทำงานต่อไปมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีคำพูดที่สุภาพในการถามลูกค้าเสมอในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างการทำงานในหน้าที่โดยพึ่งพาตนเอง กับการทำงานในหน้าที่ด้วยความอวดดีในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน

ด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีการแสดงให้ประจักษ์ว่ามีความรู้ทางเทคนิคในระดับที่เป็นที่ยอมรับได้	3.21	0.97	ปานกลาง	3
ท่านนำเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.81	0.39	มาก	1
ท่านเข้าใจตัวสินค้าเป็นอย่างดี	3.44	0.79	มาก	2
ภาพรวม	3.48	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงานในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านนำเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่มากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเข้าใจตัวสินค้าเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะอธิบายเมื่อลูกค้าสอบถามในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีการแสดงให้ประจักษ์ว่ามีความรู้ทางเทคนิคในระดับที่เป็นที่ยอมรับได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการเพิ่มผลผลิต/การทำงานให้เสร็จ

ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านสามารถทำงานได้ตรงตามข้อกำหนดในเรื่องการเพิ่มผลผลิต	3.01	0.62	ปานกลาง	3
ท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้	3.99	0.88	มาก	1
ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ	3.62	0.79	มาก	2
ภาพรวม	3.54	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านสามารถทำงานได้ตรงตามข้อกำหนดในเรื่องการเพิ่มผลผลิตในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
มีลูกค้าให้ข้อมูลป้อนกลับในแง่บวกเกี่ยวกับคุณภาพของงาน	3.61	0.49	มาก	2
ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ	3.62	0.49	มาก	1
ท่านได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการทำงานเสมอ	3.34	0.83	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.52	0.26	มาก	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านคุณภาพของงานในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านมีลูกค้าให้ข้อมูลป้อนกลับในแง่บวกเกี่ยวกับคุณภาพของงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการทำงานเสมอในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้

ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านเป็นบุคคลที่ทุกคนสามารถขอรับคำปรึกษาได้	3.42	0.79	มาก	2
ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของพนักงานคนอื่นๆได้	3.34	0.83	ปานกลาง	3
ท่านให้ความกระจ่างต่องานอย่างเต็มที่	3.61	1.01	มาก	1
ภาพรวม	3.46	0.33	มาก	

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านให้ความกระจ่างต่องานอย่างเต็มที่มากที่สุดเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเป็นบุคคลที่ทุกคนสามารถขอรับคำปรึกษาได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของพนักงานคนอื่นๆได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการบริหารความเครียด

ด้านการบริหารความเครียด	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านมีวิธีในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างดี	3.47	0.85	มาก	3
ท่านสามารถเลือกที่จะไม่สนใจเสียงดังๆที่เกิดขึ้นและมุ่งให้ ความสนใจในงานที่อยู่ตรงหน้าเพื่อทำให้เสร็จสิ้นทันเวลา	3.84	1.00	มาก	2
ท่านเข้าใจความรู้สึกของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างดีว่าบริการที่ ได้รับคุ้มค่างบเงินที่ลูกค้าจ่าย	4.20	0.73	มาก	1
ภาพรวม	3.84	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการบริหารความเครียดในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเข้าใจความรู้สึกลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างดีว่าบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่ถูกจ่ายมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านสามารถเลือกที่จะไม่สนใจเสียงดังๆที่เกิดขึ้นและมุ่งให้ความสนใจในงานที่อยู่ตรงหน้าเพื่อทำให้เสร็จสิ้นทันเวลาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีวิธีการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างดีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น			
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ
ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้น	4.00	0.62	มาก	2
ท่านเคยอาสาที่จะช่วยเหลืองานผู้อื่นเพื่อให้งานสำเร็จ	4.24	0.74	มากที่สุด	1
ท่านคิดว่าการทำงานร่วมกัน คิดร่วมกัน แก้ปัญหาร่วมกัน คือสิ่งที่ดีต่อองค์กรเสมอ	3.95	0.65	มาก	3
ภาพรวม	4.06	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการทำงานเป็นทีมในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเคยอาสาที่จะช่วยเหลืองานผู้อื่นเพื่อให้งานสำเร็จมากที่สุดเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านคิดว่าการทำงานร่วมกัน คิดร่วมกัน แก้ปัญหาร่วมกันคือสิ่งที่ดีต่อองค์กรเสมอในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95)

สมมุติฐานการศึกษา

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ

เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	112	3.59	0.048	-2.054	0.041
หญิง	288	3.60	0.048		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ

อายุ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	195	3.59	0.051	1.013	0.387
21 – 30 ปี	167	3.60	0.046		
31 - 40 ปี	33	3.60	0.040		
41 ปีขึ้นไป	5	3.60	0.037		
รวม	400	3.59	0.048		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
โสด	253	3.59	0.048	1.970	0.141
สมรส	141	3.60	0.047		
หย่าร้าง/หม้าย	6	3.58	0.051		
รวม	400	3.59	0.48		

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
น้อยกว่า 6,000 บาท	15	3.55	0.048	7.999	0.000*
6,001-12,000 บาท	314	3.60	0.047		
12,001-17,000 บาท	71	3.60	0.048		
รวม	400	3.59	0.48		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 ผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))			
	Mean	น้อยกว่า 6,000 บาท	6,001-12,000 บาท	12,001-17,000 บาท
น้อยกว่า 6,000 บาท	3.53	-	-0.05*	-0.05*
6,001-12,000 บาท	3.58		-	-
12,001-17,000 บาท	3.57			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 6,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6,001-12,000 บาท และ 12,001-17,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนอกเหนือที่กล่าวมาแล้วมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	23	3.57	0.044	3.516	0.015*
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	228	3.60	0.050		
อนุปริญญา (ปวส.) (หรือเทียบเท่า)	107	3.60	0.041		
ปริญญาตรี	42	3.58	0.047		
รวม	400	3.59	0.48		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 ผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับเฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J))				
	Mean	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.57	-	-0.03*	-0.02*	-0.01
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	3.60		-	-	0.02*
อนุปริญญา (ปวส.) (หรือเทียบเท่า)	3.60			-	0.02
ปริญญาตรี	3.58				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับเฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย และอนุปริญญา (ปวส.) (หรือเทียบเท่า) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายมีระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานอกเหนือที่กล่าวมาแล้วมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

6. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับเฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	n	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่า 3 ปี	267	3.59	0.049	0.766	0.513
4-6 ปี	101	3.59	0.047		
7-9 ปี	18	3.60	0.038		
10 ปีขึ้นไป	14	3.61	0.048		
รวม	400	3.59	0.48		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient (r) หรือ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

เกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.10 - 0.39	ต่ำ
0.40 - 0.59	ปานกลาง
0.60 - 0.80 ขึ้นไป	สูง

นอกจากนี้ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ใกล้เคียง 1 หรือ -1 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันสูง และถ้าค่า r = 1 หรือ -1 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันแบบสมบูรณ์

ตารางที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ภาวะผู้นำ		ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านผู้นำ	Pearson Correlation	
แบบเปลี่ยน	Sig. (2-tailed)	-0.195**
สภาพ	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ
ด้านผู้นำ	Pearson Correlation	
แบบ	Sig. (2-tailed)	0.734**
แลกเปลี่ยน	ระดับความสัมพันธ์	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.34 พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = -0.195$) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และพบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันสูง ($r = 0.734$) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้าน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
Pearson Correlation	ด้านความทะเยอทะยาน/คิดริเริ่ม
Sig. (2-tailed)	0.968**
ระดับความสัมพันธ์	สูง

ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์กับ
คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้าน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้
รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
Pearson Correlation	ด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน
Sig. (2-tailed)	0.854
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ
Sig. (2-tailed)	0.518**
ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง
Pearson Correlation	ด้านทักษะในการสื่อสาร
Sig. (2-tailed)	-0.951**
ระดับความสัมพันธ์	สูง
Pearson Correlation	ด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน
Sig. (2-tailed)	0.064
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านการมุ่งใจให้มีความสุข
Sig. (2-tailed)	-0.296**
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านการปรับปรุงผลงาน
Sig. (2-tailed)	0.578**
ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์กับ
 คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้าน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับ
 แฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
Pearson Correlation	ด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม
Sig. (2-tailed)	-0.371**
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านการรับรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม
Sig. (2-tailed)	0.177**
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน
Sig. (2-tailed)	-0.081**
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้
Sig. (2-tailed)	-0.761**
ระดับความสัมพันธ์	สูง
Pearson Correlation	ด้านคุณภาพของงาน
Sig. (2-tailed)	0.524**
ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง
Pearson Correlation	ด้านความสามารถเป็นที่พึงพาได้
Sig. (2-tailed)	-0.581**
ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมี
ความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้าน ในอุตสาหกรรม
อาหารจวนด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
Pearson Correlation	ด้านการบริหารความเครียด
Sig. (2-tailed)	-0.536**
ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง
Pearson Correlation	ด้านการทำงานเป็นทีม
Sig. (2-tailed)	0.692**
ระดับความสัมพันธ์	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับการปฏิบัติงานของพนักงานในหลายด้านมีความสัมพันธ์กันต่ำเช่น ด้านความซื่อสัตย์และยึดคุณธรรม ($r = -0.371$) ในทิศทางลบ ส่วนด้านการรับรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม ($r = 0.177$) ในทิศทางบวก สำหรับความสัมพันธ์กันปานกลางเช่น ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ($r = -0.581$) ด้านการบริหารความเครียด ($r = 0.536$) ในทิศทางลบ ส่วนด้านคุณภาพของงาน ($r = 0.524$) ในทิศทางบวก และสำหรับความสัมพันธ์กันสูงเช่นด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ ($r = -0.761$) ในทิศทางลบ ส่วนด้านการทำงานเป็นทีม ($r = 0.692$) ในทิศทางบวก ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้าน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
Pearson Correlation	ด้านความทะเยอทะยาน/คิดริเริ่ม
Sig. (2-tailed)	0.430**
ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง
Pearson Correlation	ด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน
Sig. (2-tailed)	0.854
ระดับความสัมพันธ์	สูง
Pearson Correlation	ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ
Sig. (2-tailed)	0.245**
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านทักษะในการสื่อสาร
Sig. (2-tailed)	-0.677**
ระดับความสัมพันธ์	สูง
Pearson Correlation	ด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน
Sig. (2-tailed)	-0.445**
ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง
Pearson Correlation	ด้านการมุ่งให้ความสนใจ
Sig. (2-tailed)	-0.302**
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านการปรับปรุงผลงาน
Sig. (2-tailed)	0.395**
ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ

ตารางที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้าน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

Pearson Correlation	ด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม	
Sig. (2-tailed)		-0.466**
ระดับความสัมพันธ์		ปานกลาง
Pearson Correlation	ด้านการรับรู้ว่ามีเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม	
Sig. (2-tailed)		0.671**
ระดับความสัมพันธ์		สูง
Pearson Correlation	ด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน	
Sig. (2-tailed)		0.464**
ระดับความสัมพันธ์		ปานกลาง
Pearson Correlation	ด้านเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ	
Sig. (2-tailed)		0.154**
ระดับความสัมพันธ์		ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านคุณภาพของงาน	
Sig. (2-tailed)		-0.207**
ระดับความสัมพันธ์		ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้	
Sig. (2-tailed)		0.254**
ระดับความสัมพันธ์		ต่ำ
Pearson Correlation	ด้านการบริหารความเครียด	
Sig. (2-tailed)		-0.860**
ระดับความสัมพันธ์		สูง
Pearson Correlation	ด้านการทำงานเป็นทีม	
Sig. (2-tailed)		-0.290**
ระดับความสัมพันธ์		ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานของพนักงานในหลายด้านมีความสัมพันธ์กันต่ำเช่น ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ ($r = 0.245$) ด้านการปรับปรุงผลงาน ($r = 0.395$) ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ ($r = 0.154$) และด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ($r = 0.254$) ในทิศทางบวก ส่วนด้านการมุ่งให้ความสนใจ ($r = -0.302$) ด้านคุณภาพของงาน ($r = -0.207$) และด้านการทำงานเป็นทีม ($r = -0.290$) ในทิศทางลบ สำหรับความสัมพันธ์กันปานกลางเช่น ด้านความทะเยอทะยาน/คิดริเริ่ม ($r = 0.430$) และด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน ($r = 0.464$) ในทิศทางบวก ส่วนด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม ($r = -0.466$) ในทิศทางลบ และสำหรับความสัมพันธ์กันสูงเช่น ด้านการรับรู้ว่ามีใครที่ควรจะถามคำถาม ($r = 0.671$) ในทิศทางบวก ส่วนด้านทักษะในการสื่อสาร ($r = -0.677$) และด้านการบริหารความเครียด ($r = -0.860$) ในทิศทางลบ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี”

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนร้อยละ 72.00 (288 คน) ส่วนมากที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวนร้อยละ 48.75 (195 คน) มีสถานภาพโสด จำนวนร้อยละ 63.25 (253 คน) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001-12,000 บาท จำนวนร้อยละ 78.50 (314 คน) มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวนร้อยละ 57.00 (228 คน) ส่วนมากที่สุดมีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปีจำนวนร้อยละ 66.75 (267 คน)

ส่วนที่ 2 รูปแบบของภาวะผู้นำ

1. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำในรูปแบบของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และรองลงมาเป็นระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

2. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำในรูปแบบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานมุ่งให้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับผู้ปฏิบัติงานมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานใช้อิทธิพลทั้งภายในและภายนอกขอบเขตโครงสร้างของหน่วยงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 13) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานมีวิธีการโดยใช้การนำในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20)

3. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำในรูปแบบของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญชบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานให้ทำตามที่ระบุมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างาน มีค่านิยม ได้แก่ มีการประสานงานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 14) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานมีการใช้อิทธิพลภายในกลุ่มที่กำหนดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ส่วนที่ 3 คุณภาพการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ จำนวน 15 ด้าน

1. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญชบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.05) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการทำงานเป็นทีมมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านการบริหารความเครียดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 15) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22)

2. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญชบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่มในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงผลิตภัณฑ์มากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความทะเยอทะยานในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงกระบวนการงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38)

3. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญชบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านเวลาการมาปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.48) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านรับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

4. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านให้ความร่วมมือต่องานที่ทำ เต็มความสามารถและด้านท่านมีความยืดหยุ่นที่สมเหตุสมผลเมื่อมีผู้ร้องขอให้ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตามปกติของตนเองมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านสามารถทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ได้ไม่น่าเบื่อหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีทัศนคติที่ดีต่อผู้นำ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องานและต่อภาวะแวดล้อมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86)

5. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านทักษะในการสื่อสารในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความสามารถที่เพียงพอในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านทักษะในการสื่อสารของท่านไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือสามารถนำไปใช้แก้ไขได้ดีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42)

6. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงานในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านจะพูดถึงหน่วยงานด้วยความภาคภูมิใจมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านรักองค์กรของท่านและมีทัศนคติทางบวกเสมอในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีมุมมองที่กว้างกว่า และมีความเข้าใจลึกกว่าการทำงานในหน้าที่ของตนเองในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

7. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการมุ่งให้ความสนใจในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเต็มใจจะให้งานในหน้าที่มีลำดับความสำคัญอยู่เหนือเรื่องส่วนตัวมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อด้านการผูกมิตรกับพนักงานคนอื่น ๆ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความเหนียวแน่นที่จะคงความสนใจไว้ที่งานอยู่ตรงหน้าตนเองในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19)

8. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการปรับปรุงตนเองในภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านศึกษาดำรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของงานมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านแสวงหาแหล่งฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีการปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งก่อนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19)

9. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรมในภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าเสมอมากเป็นลำดับแรกในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรมในที่ทำงานในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19)

10. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถามในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านรู้หรือไม่ว่าเมื่อไรที่ควรจะถาม มากกว่าที่แค่คาดเดาเอาเองและทำงานต่อไปมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีคำพูดที่สุภาพในการถามลูกค้าเสมอในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างการทำงานในหน้าที่โดยพึ่งพาตนเอง กับการทำงานในหน้าที่ด้วยความอวดดีในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99)

11. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงานในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านนำเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่มากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเข้าใจตัวสินค้าเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะอธิบายเมื่อลูกค้าสอบถามในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความ

คิดเห็นต่อด้านท่านมีการแสดงให้ประจักษ์ว่ามีความรู้ทางเทคนิคในระดับที่เป็นที่ยอมรับได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21)

12. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมามีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านสามารถทำงานได้ตรงตามข้อกำหนดในเรื่องการเพิ่มผลผลิตในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01)

13. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านคุณภาพของงานในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมามีระดับความคิดเห็นต่อด้านมีลูกค้าให้ข้อมูลป้อนกลับในแง่บวกเกี่ยวกับคุณภาพของงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการทำงานเสมอในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

14. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านให้ความกระจ่างต่องานอย่างเต็มที่มากที่สุดเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมามีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเป็นบุคคลที่ทุกคนสามารถขอรับคำปรึกษาได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของพนักงานคนอื่น ๆ ได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

15. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการบริหารความเครียดในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเข้าใจความรู้สึกของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างดีว่าบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่ลูกค้าจ่ายมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมามีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่าน

สามารถเลือกที่จะไม่สนใจเสียงดังๆที่เกิดขึ้นและมุ่งให้ความสนใจในงานที่อยู่ตรงหน้าเพื่อให้เสร็จสิ้นทันเวลาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) ระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านมีวิธีในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างดีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47)

16. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในด้านการทำงานเป็นที่มในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเคยอาสาที่จะช่วยเหลืองานผู้อื่นเพื่อให้งานสำเร็จมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และลำดับสุดท้าย (ลำดับที่ 3) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านท่านคิดว่าการทำงานร่วมกันคิดร่วมกันแก้ปัญหา ร่วมกันคือสิ่งที่ต้ององค์กรเสมอในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผลการสมมุติฐานการศึกษา

1. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม อายุ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 6,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6,001-12,000 บาท และ 12,001-17,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนอกเหนือที่กล่าวมาแล้วมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

6. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. พบว่า ผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และอนุปริญญา (ปวส.) (หรือเทียบเท่า) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษานอกเหนือที่กล่าวมาแล้วมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

8. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = -0.195$) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และพบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันสูง ($r = 0.734$) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

10. พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับการปฏิบัติงานของพนักงานในหลายด้านมีความสัมพันธ์กันต่ำเช่น ด้านความซื่อสัตย์และยี่ดคุณธรรม ($r = -0.371$) ในทิศทางลบ ส่วนด้านการรับรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม ($r = 0.177$) ในทิศทางบวก สำหรับความสัมพันธ์กันปานกลางเช่น ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ($r = -0.581$) ด้านการบริหารความเครียด ($r = 0.536$) ในทิศทางลบ ส่วนด้านคุณภาพของงาน ($r = 0.524$) ในทิศทางบวก และสำหรับความสัมพันธ์กันสูงเช่นด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ ($r = -0.761$) ในทิศทางลบ ส่วนด้านการทำงานเป็นทีม ($r = 0.692$) ในทิศทางบวก ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

11. พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงานของพนักงานในหลายด้านมีความสัมพันธ์กันต่ำเช่น ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ ($r = 0.245$) ด้านการปรับปรุงผลงาน ($r = 0.395$) ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ ($r = 0.154$)

และด้านความสามารถเป็นที่พึงพาได้ ($r = 0.254$) ในทิศทางบวก ส่วนด้านการมุ่งให้ความสนใจ ($r = -0.302$) ด้านคุณภาพของงาน ($r = -0.207$) และด้านการทำงานเป็นทีม ($r = -0.290$) ในทิศทางลบ สำหรับความสัมพันธ์กันปานกลางเช่น ด้านความทะเยอทะยาน/คิตรีเริ่ม ($r = 0.430$) และด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน ($r = 0.464$) ในทิศทางบวก ส่วนด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม ($r = -0.466$) ในทิศทางลบ และสำหรับความสัมพันธ์กันสูงเช่น ด้านการรับรู้ว่ามีเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม ($r = 0.671$) ในทิศทางบวก ส่วนด้านทักษะในการสื่อสาร ($r = -0.677$) และด้านการบริหารความเครียด ($r = -0.860$) ในทิศทางลบ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำในรูปแบบของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.28) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และรองลงมาเป็นระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ ปานดำรง (2545, บทคัดย่อ) ที่วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพอยู่ในระดับสูง

5.2.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.05) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการทำงานเป็นทีมมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นต่อด้านการบริหารความเครียดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) เป็นไปตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจและการถามคำถาม อันจะนำมาซึ่งข้อมูลที่สำคัญจำเป็นเพื่อให้สามารถทำการประเมินคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และเพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญว่ายังมีเรื่องอะไรอีกบ้างที่ผู้จัดการจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลให้มากขึ้น (วุฒินันท์ ชุมภู, 2556, น.136-139) และการที่ระดับความคิดเห็นต่อด้านการทำงานเป็นทีมมากเป็นอันดับแรกเนื่องจากความหมายของการทำงานเป็นทีมหมายถึงการทำงานเป็นทีม/การเข้าร่วมและให้ความช่วยเหลือ เมื่อหน่วยงานมีพนักงานไม่เพียงพอในการทำงาน พนักงานได้เต็มใจที่จะเข้าร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อ

ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นหรือไม่ พนักงานเคยอาสาที่จะช่วยเหลืองานผู้อื่นหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ ซึ่งพนักงานจะต้องร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการในด้านความรวดเร็วในการให้บริการเพราะเป็นอาหารจานด่วน ซึ่งก็สอดคล้องกับระดับความคิดเห็นในประเด็นที่รองลงมาคือ ด้านการบริหารความเครียดเพราะความเร่งด่วนของการทำงานบริการลูกค้าย่อมทำให้พนักงานเกิดความเครียดมาก

5.2.3 จากผลการศึกษาพบว่าผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 6,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 6,001-12,000 บาท และ 12,001-17,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนอกเหนือที่กล่าวมาแล้วมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันนั้น มีความสอดคล้องกันเพราะ ผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าย่อมทำให้ได้รับค่าจ้างที่ต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า และเนื่องจากวิถี ภาวะที่ต่ำกว่า ย่อมทำให้ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ที่มีวุฒิภาวะมาก อย่างไรก็ตามเนื่องจากการให้บริการในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ไม่ต้องการผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงมาก จึงจะพบว่าผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.4 จากผลการศึกษาพบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยน สภาพกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันต่ำ ($r = -0.195$) ณ ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.01 โดยที่พฤติกรรมแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Behaviors) มีลักษณะดังนี้คือ

- ใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (idealized influence)
- การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน (individualized consideration)
- การจูงใจด้านแรงคลใจ (inspirational motivation)
- การกระตุ้นการใช้ปัญญา (intellectual stimulation)

แต่จากค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำเป็นค่าลบ แสดงว่ายิ่งภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยน สภาพที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์เพิ่มสูงขึ้นจะทำให้ คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานลดต่ำลงในระดับต่ำ และผลการวิจัยที่พบว่าระดับ ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

มีความสัมพันธ์กันสูง ($r = 0.734$) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยที่พฤติกรรมแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Behaviors) มีลักษณะดังนี้คือ

- การให้รางวัลตามสถานการณ์ (contingent rewards)
- การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (active management by exception)
- การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (passive management by exception)
- ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (laissez-faire leadership)

และจากค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงแต่มีค่าบวก แสดงว่ายิ่งภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์เพิ่มสูงขึ้นจะทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นในระดับสูง

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.05) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการทำงานเป็นทีมมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาในระดับความคิดเห็นต่อการบริหารความเครียดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ย่อมชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ในสายตาของพนักงานขึ้นอยู่กับการทำงานเป็นทีมมากหรือน้อยและรองลงมาเป็นการบริหารความเครียดของพนักงาน จึงควรที่ผู้บริหารในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ต้องให้ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของพนักงาน และลดความเครียดในการทำงานของพนักงาน

5.3.2 จากผลการศึกษาพบว่าผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 6,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001-12,000 บาท และ 12,001-17,000 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนอกเหนือที่กล่าวมาแล้วมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรที่ผู้บริหารในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์จะพิจารณาเรื่องเงินเดือนที่อาจจำเป็นต้องปรับปรุงเงินเดือนพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาทเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

5.3.3 จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลให้คุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานลดต่ำลง แต่ผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลให้คุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น จึงควรที่ผู้บริหารในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ควรส่งเสริมให้ผู้นำในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนไม่ใช่มีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพซึ่งจะทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานลดต่ำลง

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 จากผลการศึกษาพบว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ลดต่ำลง จึงควรที่จะมีการหาข้อค้นพบว่าเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้นด้วยการดำเนินวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

5.4.2 นอกจากภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและผู้นำแบบแลกเปลี่ยนแล้ว ยังมีภาวะผู้นำอื่นใดอีกที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์เพิ่มสูงขึ้น จึงควรที่จะมีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น



บรรณานุกรม

- โกวิท กริทธิ. (2545). การใช้แบบภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บริหาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- คติ หงส์วิไล. (2540). ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา และผู้บริหารองค์การธุรกิจเอกชน การให้บริการเขตการศึกษา 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ชนกนาถ ชูพยัคฆ์. (2545). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ฉรงค์ ปานดำรง. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏสกลนคร).
- ดวงใจ บ่อรุณรัตน์. (2554). พฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ธนิต ทองอาจ. (2553). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- นพรัตน์ นาคบาง. (2556). ภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- นภดล เวชสวัสดิ์. (2529). ฟาสต์ฟู้ดอันตรายที่แฝงเร้น. พฤษภาคม, ฐรรพสาร, ฉบับที่ 6, น.22-31.
- นิตยา ภัทรกรรม. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนของประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- บัณฑิต แทนพิทักษ์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความศรัทธาและความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญมี ก่อบุญ. (2548). ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การบริหารงานวิชาการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 3. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- ประทุม จงอ่อนกลาง. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การบริโภคอาหารจานด่วน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ จังหวัดนนทบุรี. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันพลศึกษา).
- ประสิทธิ์ สืบพันธ์โกย. (2545). พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีมาตรฐาน คุณภาพนักเรียนต่างกัน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ยุทธคนัย อ่องสกุล. (2551). พฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารจานด่วนของผู้บริโภคในตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ-สวนดุสิต).
- วรกาญญาพิไล แกระหัน. (2550). ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อบรรยากาศ องค์การของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- วรินทร กาญจนระวีกุล. (2543). ความสอดคล้องระหว่างแบบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหาร โรงเรียนกับระดับวุฒิภาวะของครู ตามทฤษฎีของเฮอร์เชย์และบลันชาร์ดกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาจังหวัด สุพรรณบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วาโร เฟิงส์วาศ์. (2549). การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของประสิทธิผลภาวะ ผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏสกลนคร).
- วาสนา แซ่ฉั่ว. (2541). ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของนักเรียน วิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วินัย ฉิมวงษ์. (2542). **ภาวะผู้นำเชิงจัดการและภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในจังหวัดระยอง.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา)
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วุฒินันท์ ชมภู. (2556). **วิธีประเมินผลการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมัชชัญ อมาตยกุล และคณะ. (2550). **ปัจจัยด้านการตลาดในบริโภคร้านอาหารจานด่วนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.** (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม).
- ลำอาง สีสสมาน. (2545). **แนวทางการสร้างภูมิคุ้มกันการบริโภคอาหารกินด่วนและอาหารขยะของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย.
- สุคาดวง เรืองรุจิระ. (2538). **นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา.** กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). **ทฤษฎีและปฏิบัติ : ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์ การภาวะผู้นำ (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ : วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น.
- สุภาวงศ์ จันทวานิช. (2548). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). **ภาวะผู้นำ, ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน้าที่ 5 (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อารีรัตน์ ทัดเสวีวิบูลย์. (2551). **พฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับเฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

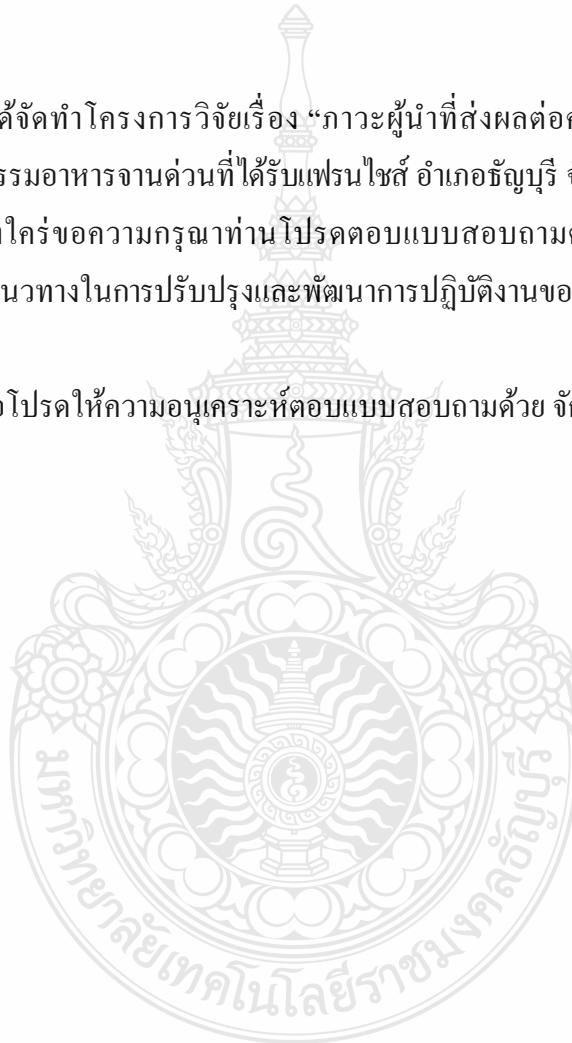
เรียน ทุกท่าน

ด้วยผู้วิจัยได้จัดทำโครงการวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับเฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี”

ในการนี้ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามดังกล่าว เพื่อผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน ของพนักงาน ให้มีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามด้วย จักขอบคุณยิ่ง

นางสาวเบญจวรรณ ขุนดี



เลขที่แบบสอบถาม () () ()

แบบสอบถาม

เรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นสำหรับพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ดังกล่าวให้มีคุณภาพ จึงขอความร่วมมือมาของท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามโดยไม่ต้องกังวลใด ๆ ทั้งสิ้น เพราะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นความลับ และจะไม่มีกรวิเคราะห์เป็นรายบุคคล แต่จะวิเคราะห์โดยภาพรวม จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 21 – 30 ปี
() 31 – 40 ปี () 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส
() หย่าร้าง/หม้าย () อื่น ๆ (ระบุ).....

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 6,000 บาท

6,001 – 12,000 บาท

12,001– 17,000 บาท

17,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

อนุปริญญา (ปวศ.) (หรือเทียบเท่า)

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

6. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ต่ำกว่า 3 ปี

4– 6 ปี

7– 9 ปี

10 ปีขึ้นไป



คำชี้แจง โปรดให้รายละเอียดเกี่ยวกับความคิดเห็น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความคิดเห็น
ที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 รูปแบบของภาวะผู้นำ

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	มาก ที่สุด 1
1) ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ						
7	หัวหน้างานของท่านทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ตระหนักในความสำคัญของผลงานที่เกิดขึ้น					
8	หัวหน้างานโน้มน้าวจิตใจของผู้ปฏิบัติงานให้ เปลี่ยนจากการยึดในผลประโยชน์ของตนเอง มา เป็นการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรและ หมู่คณะแทน					
9	หัวหน้างานมีแนวทางในการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ เช่น สร้างโอกาส จินตนาการสิ่งใหม่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ค้นหา					
10	หัวหน้างานมุ่งให้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับ ผู้ปฏิบัติงาน					
11	หัวหน้างานมีวิสัยทัศน์					
12	หัวหน้างานใช้อิทธิพลทั้งภายในและภายนอก ขอบเขตโครงสร้างหน่วยงาน					
13	หัวหน้างานมีการจูงใจโดยใช้กิจกรรมสร้างกำลังใจ					

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	มาก ที่สุด 1
1) ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (ต่อ)						
14	หัวหน้างานมีค่านิยมในการให้ความร่วมมือ ให้ เอกภาพ มีความเสมอภาค มีความยุติธรรม และเป็น ธรรม รวมทั้งมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล					
15	หัวหน้างานมีการสื่อสารทางตรงและทางอ้อม แต่ งานที่มอบหมายซ้ำซ้อนและขาดความชัดเจน					
16	หัวหน้างานให้อิสระในการคิดแก่ผู้ปฏิบัติงาน					
17	หัวหน้างานมองที่อนาคต					
18	หัวหน้างานมีความคิดระดับสากล					
19	หัวหน้างานแสวงหาสิ่งใหม่ มีวิธีการใหม่ มีการเปลี่ยนแปลง					
20	หัวหน้างานมีวิธีการ โดยใช้การนำ					
2) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน						
21	หัวหน้างานมีการรักษาสมดุลของงานที่ทำอยู่					
22	หัวหน้างานยึดบทบาทตามหน้าที่กำหนด					
23	หัวหน้างานเน้นการควบคุม ผลผลิตและผลงาน					
24	หัวหน้างานมีการใช้อิทธิพลภายในกลุ่มที่กำหนด					
25	หัวหน้างานมีการจูงใจโดยใช้อำนาจทางการและกลไก					
26	หัวหน้างานมีค่านิยม ได้แก่ มีการประสานงาน มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล					
27	หัวหน้างานมีการสื่อสารที่ให้ความชัดเจน ต่อทิศทางงานที่มอบหมายในเชิงรูปธรรม					
28	หัวหน้างานเป็นนักเทคโนโลยี					
29	หัวหน้างานให้ทำตามที่ระบุ					

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	มาก ที่สุด 1
2) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (ต่อ)						
30	หัวหน้างานนำเป้าหมายสู่การปฏิบัติเป็นผู้สอนงาน และเป็นกรรมการตัดสิน					
31	หัวหน้างานมองที่ปัจจุบัน					
32	หัวหน้างานมีความคิดระดับท้องถิ่น					
33	หัวหน้างานมีการรักษาสภาพเดิม มีความมั่นคง					
34	หัวหน้างานมีวิธีการ โดยใช้การจัดการ					

ส่วนที่ 3 คุณภาพการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ จำนวน 15 ด้าน ดังนี้

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	มาก ที่สุด 1
1) ด้านความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่ม						
35	ท่านมีความทะเยอทะยานในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
36	ท่านมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงกระบวนการงาน					
37	ท่านมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงผลิตภัณฑ์					
2) ด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน						
38	ท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา					
39	ท่านรับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	มาก ที่สุด 1
3) ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ						
40	ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อผู้นำ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องาน และต่อภาวะแวดล้อม					
41	ท่านให้ความร่วมมือต่องานที่ทำให้เต็มความสามารถ					
42	สามารถทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ได้ ไม่น่าเบื่อหน่าย					
43	ท่านมีความยืดหยุ่นที่สมเหตุสมผลเมื่อมีผู้ร้องขอให้ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตามปกติของตนเอง					
3) ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ						
44	มีทัศนคติที่ดีต่อผู้นำ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องาน และต่อภาวะแวดล้อม					
45	ให้ความร่วมมือต่องานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
46	ท่านสามารถทำงานร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ได้ ไม่น่าเบื่อหน่าย					
47	ท่านมีความยืดหยุ่นที่สมเหตุสมผลเมื่อมีผู้ร้องขอให้ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตามปกติของตนเอง					
4) ด้านทักษะในการสื่อสาร						
48	ท่านมีความสามารถที่เพียงพอในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน					
49	ทักษะในการสื่อสารของท่านไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือสามารถนำไปใช้แก้ไขได้ดี					

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	มาก ที่สุด 1
5) ด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน						
50	ท่านมีมุมมองที่กว้างกว่าและมีความเข้าใจลึกกว่า การทำงานในหน้าที่ของตนเอง					
51	ท่านจะพูดถึงหน่วยงานด้วยความภาคภูมิใจ					
52	ท่านรักองค์กรของท่านและมีทัศนคติทางบวกเสมอ					
6) ด้านการมุ่งให้ความสนใจ						
53	ท่านมีความเหนียวแน่นที่จะคงความสนใจไว้ที่งาน อยู่ตรงหน้าตนเอง					
54	ท่านเต็มใจที่จะให้งานในหน้าที่มีลำดับความสำคัญ อยู่เหนือเรื่องส่วนตัว					
55	การผูกมิตรกับพนักงานคนอื่น ๆ					
7) ด้านการปรับปรุงผลงาน						
56	ท่านมีการปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นจากการ ประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งก่อน					
57	ท่านศึกษาคำราต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของงาน					
58	ท่านแสวงหาแหล่งฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงงาน					
8) ด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม						
59	ท่านมีความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม					
60	ท่านได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ถูกต้องตาม หลักจริยธรรมในที่ทำงาน					
61	ท่านมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าเสมอ					

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	มาก ที่สุด 1
9) ด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม						
62	ท่านสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างการทำงานในหน้าที่โดยพึ่งพาตนเอง กับการทำงานในหน้าที่ด้วยความอวดดี					
63	ท่านรู้หรือไม่ว่าเมื่อไรที่ควรจะถาม มากกว่าที่แค่คาดเดาเอาเองและทำงานต่อไป					
64	ท่านมีคำพูดที่สุภาพในการถามลูกค้าเสมอ					
10) ด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน						
65	ท่านมีการแสดงให้เห็นประจักษ์ว่ามีความรู้ทางเทคนิคในระดับที่เป็นที่ยอมรับได้					
66	ท่านนำเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่					
	ท่านเข้าใจในตัวสินค้าเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะอธิบายเมื่อลูกค้าสอบถาม					
11) ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ						
68	ท่านสามารถทำงานได้ตรงตามข้อกำหนดในเรื่องการเพิ่มผลผลิต					
69	ท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอ					
70	ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ					
12) ด้านคุณภาพของงาน						
71	มีลูกค้าให้ข้อมูลป้อนกลับในแง่บวกเกี่ยวกับคุณภาพของงาน					
72	ลูกค้าพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ					
73	ท่านได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการทำงานเสมอ					

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	มาก ที่สุด 1
13) ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้						
74	ท่านเป็นบุคคลที่ทุกคนสามารถขอรับคำปรึกษาได้					
75	ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของพนักงานคนอื่น ๆ ได้					
76	ท่านให้ความกระจ่างต่องานอย่างเต็มที่					
14) ด้านการบริหารความเครียด						
77	ท่านมีวิธีในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างดี					
78	ท่านสามารถเลือกที่จะไม่สนใจเสียงดัง ๆ ที่เกิดขึ้น และมุ่งให้ความสนใจในงานที่อยู่ตรงหน้าเพื่อทำให้เสร็จสิ้นทันเวลา					
79	ท่านเข้าใจความรู้สึกของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างดี ว่าบริการที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่ลูกค้าจ่าย					
15) ด้านการทำงานเป็นทีม						
80	ท่านเต็มใจที่จะเข้าร่วมกับพนักงานคนอื่น ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้น					
81	ท่านเคยอาสาที่จะช่วยเหลืองานผู้อื่นเพื่อให้งานสำเร็จ					
82	ท่านคิดว่าการทำงานร่วมกัน คิดร่วมกัน แก้ปัญหา ร่วมกันคือสิ่งที่ดีต่อองค์กรเสมอ					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูล

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวเบญจวรรณ ขุนดี
วันเดือนปีเกิด 3 กันยายน 2532
ที่อยู่ 24/5 หมู่ 7 ตำบลบึงบา อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี 12170
ประวัติการศึกษา
ชั้นประถมศึกษา โรงเรียนชุมชนบึงบา จังหวัดปทุมธานี
ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนหนองเสือวิทยาคม จังหวัดปทุมธานี
ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนหนองเสือวิทยาคม จังหวัดปทุมธานี
ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (บธ.บ.) สาขาการจัดการสำนักงาน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
เบอร์โทรศัพท์ 091-776-1142
อีเมล Benny_dul@hotmail.com

