

ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคเหนือ

นางสาวรัชฎาพร มัณยานนท์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ และ 2) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม (Non - Probability Sampling) และโดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ทั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท สถานภาพโสด และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี ซึ่งเมื่อศึกษาจาก 1) ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีระดับสูงสุดคือ ด้านภาวะผู้นำแบบสนับสนุน และต่ำที่สุดคือ ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงาน ที่มีสถานภาพ ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านภาวะผู้นำแบบสั่งการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ประสิทธิภาพการทำงาน ธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study personal factors in terms of gender, age, status, education level, monthly income and operational experience with the performance of Krung Thai Bank employees in the northern region, and 2) to study the relationship between leadership and performance of employees of Krung Thai Bank in the northern region. The sample group was 400 employees of Krung Thai Bank in the northern region. This study was a random sampling method by Non - Probability Sampling and Accidental Sampling, using questionnaires to Krung Thai Bank employees in the northern region. The statistics used to analyze the data are Percentage and Frequencies, Mean and Standard Deviation.

The results of the study were female, aged between 30-39 years old, graduated with a bachelor's degree, average monthly income 15,001 – 20,000 baht, single, and less than 3 years of work experience. So studying from 1) Level of Opinion on Leadership, overall, was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the highest level item is supportive leadership and the lowest is success-oriented leadership. 2) Comparative analysis results of operational efficiency, categorized by status, has been found that employees with different statuses had different overall operational efficiency, with statistical significance at the 0.05 level. Employees have equal service efficiency, whether it's command leadership, aspect in terms of providing adequate services, and different progressive services with statistical significance at the 0.05 level and at least one marketing mix factor affects the decision to use food delivery services of consumers in Uthai Thani province with statistical significance .05.

Key Words: Leadership, Performance, Krung Thai Bank in The Northern Region

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินในทุกวันนี้มีสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้นและเพื่อที่จะได้มาถึงการครอบครองส่วนแบ่งตลาดที่สูงที่สุดนั้น ทำให้แต่ละองค์กรต้องมีการวางแผนคิดค้นกลยุทธ์และมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการวางแผนการตลาดเชิงรุกการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ในอนาคต ซึ่งธนาคารกรุงไทย ได้ให้

ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยได้สังเกตเห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญอย่างยิ่งขององค์กร เป็นจุดเริ่มในการริเริ่มสร้างสรรค์งาน เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและนำพาให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นการพยายามรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กรและป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก จึงเป็นงานท้าทายสำหรับผู้บริหารในปัจจุบันซึ่งบุคลากรนั้นก็ต้องเป็นแรงงานที่มีประสิทธิภาพและมีความรู้ ความสามารถ ทัศนคติการกรุงไทย จึงหลีกเลี่ยงในการแข่งขันไม่ได้เนื่องจากโลกเปลี่ยนไป องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พนักงานจะต้องพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อรับสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดกับองค์กรในอนาคต ผู้บริหารบางคนมุ่งหวังผลกำไร มองเห็นแต่ผลประโยชน์ที่สูงสุดขององค์กร จนไม่ได้เอาใจใส่สนใจและไม่เห็นความสำคัญในการดูแลความเป็นอยู่ของบุคลากร ทำให้พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบไม่เต็มความสามารถขาดประสิทธิภาพและอาจส่งผลออกมาในรูปของการขาดความรับผิดชอบขาดกำลังใจ ขาดงาน การย้ายงานจนกระทั่งลาออกจากงาน การลาออกจึงถือเป็นภาระและต้นทุนขององค์กรอีกทั้งยังส่งผลแก่ภาพลักษณ์ขององค์กร การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญในการเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ถ้าหากผู้บริหารไม่ใส่ใจอาจทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลง ทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรเนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (ชลกรณ วิชัยศิริ, 2561)

ในการทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหนึ่งในปัจจัยนั้น คือ ภาวะผู้นำ ซึ่งมีอิทธิพล โดยตรงต่อองค์กร เช่น มีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่นำมาปรับใช้กับองค์กร อีกทั้งยังสร้างแรงจูงใจให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีภาวะผู้นำจึงเป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (พันทิยา ทรัพย์ประเสริฐ, 2561) และอีกหนึ่งปัจจัยก็คือ วัฒนธรรมองค์กร ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรเช่นกัน เนื่องจากแต่ละ บุคคล ย่อมมีความคิด ความรู้สึกที่แตกต่างกัน จึงต้องมีกติกาในการอยู่ร่วมกัน ทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรม องค์กรขึ้น และถ้าทุกคนได้มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นและพัฒนาตักกันนั้นให้เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน ก็จะเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานธนาคารกรุงไทย เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และประสบการณ์การปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ
- 2) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ

สมมติฐานของการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ แตกต่างกัน
- 2) ภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำ (House & Mitchell, 1974) ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน 2) ภาวะผู้นำแบบสั่งการ 3) ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ 4) ภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Millet, John D. 1954) ของพนักงานกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า
- 2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ
- 3) ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยในครั้งนี้ ได้ดำเนินการตั้งแต่ เดือนกันยายน 2565 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ผู้นำ(Leader) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่มจนได้รับมอบหมาย แต่งตั้ง หรือการยกย่องจากกลุ่มให้มีอิทธิพลและมีบทบาทเหนือกลุ่ม สามารถ

จูงใจคนอื่นให้มีพฤติกรรมคล้ายตาม หรือชี้แนะให้บุคคลหรือสมาชิกในกลุ่มปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้สำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนคำว่าภาวะผู้นำ (Leadership) ความสามารถหรือกระบวนการของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในกลุ่ม หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ก่อให้เกิดกิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาที่วางไว้ โดยการจะสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน ชักนำและมีเทคนิคศิลปะให้บุคคลปฏิบัติตามด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจ และยินดีที่จะให้ความร่วมมือ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการการศึกษาในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของกลุ่มให้ประสบผลสำเร็จ

ความสำคัญของภาวะผู้นำในการบริหารสถานศึกษา คือ การดำเนินงานในสถานศึกษาให้มีความเจริญก้าวหน้า ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้นำสถานศึกษาที่ดีต้องมีภาวะผู้นำ มีศิลปะในการบริหารงาน สร้างบรรยากาศในสถานศึกษาให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานภายใต้บริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อนำองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าได้โดยไม่มีปัญหา บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พฤติกรรมผู้นำ สรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้นำตามทฤษฎีวิถีทางเป้าหมายแบ่งออกเป็น 4 ประเภท 1) ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำจะเป็นมิตรกับผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน 2) ภาวะผู้นำแบบสั่งการ เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการใช้คำสั่งเกี่ยวกับการทำงานแจ้งความ คาดหวังให้ทราบ บอกวิธีทำงานกำหนดเวลาทำงานสำเร็จให้ทราบพร้อมทั้งกฎระเบียบต่าง ๆ ในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 3) ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จเป็นพฤติกรรมที่ผู้นำกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายสร้างมาตรฐานด้วยความเป็นเลิศสูงแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาสร้างความมั่นใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้มาตรฐานสูงได้สำเร็จ 4) ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมเป็นผู้นำที่แสดงพฤติกรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการขอคำปรึกษาก่อนที่จะตัดสินใจมีการกระตุ้นให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ผู้วิจัยจึงนำมาใช้ในการอธิบายภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย นั่นก็คือการลงทุนน้อย แต่ได้ผลตอบแทนมากกว่า ในเชิงเศรษฐศาสตร์อาจเป็นการเน้นให้เกิดความคุ้มค่าหรือคุ้มทุนมากที่สุดในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัย

สนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

ปัจจัยที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพนั้นมีอยู่หลายแนวทาง ขึ้นอยู่กับว่าเราจะใช้วิธีไหน แต่สิ่งหนึ่งที่เราต้องคิดไว้เสมอ คือ การทำงานนั้นจะมีประสิทธิภาพได้ ต้องเกิดจากการทำงานที่มีควรสุขควบคู่กันไป หากวันใดวันหนึ่งเราเริ่มรู้สึกเบื่องาน เราต้องต้องเริ่มคิดแล้วว่าเราจะต้องทำอย่างไรจึงจะทำให้การทำงานนั้นกลับมามีความสุขอย่างเดิม เพื่อให้การทำงานของเรากลับมามีประสิทธิภาพตามไปด้วย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ซึ่งพิจารณาจากหลาย ๆ แนวคิดและทฤษฎีแล้ว ผู้ศึกษาได้เลือก แนวคิดและทฤษฎีของ Millet เนื่องจากว่า งานธนาคารเป็นงาน ด้านการบริการลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ ซึ่ง Millet ได้ให้ความหมายและวัด ประสิทธิภาพในการทำงานจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน ซึ่งเหมาะสมกับกับการทำวิจัยในครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายัน ปิติควร (2562) ได้ทำการศึกษา ภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท วาลิโอคอมฟอร์ตแอนด์ไทร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า หัวหน้างานมีระดับรูปแบบภาวะผู้นำ และผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วน เพศ สถานภาพสมรส และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า รูปแบบภาวะผู้นำ และแรงจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มณฑิตา ศรีนคร (2564) ได้ทำการศึกษาผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และความผูกพันยึดมั่นในงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันยึดมั่นในงาน และประสิทธิภาพการทำงาน 2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันยึดมั่นในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

จังหวัดชลบุรี จำนวน 318 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ทดสอบสมมติฐานคือการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันยึดมั่นในงาน และประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันยึดมั่นในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อาทิตย์ จันทะรังศรี (2565) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตน้ำตาล ในจังหวัดขอนแก่น การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจและสรุปความคิดเห็นของ พนักงานบริษัทผลิตน้ำตาล ในจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (2) วิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของ ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ ที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผลิตน้ำตาลในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้การรับรองด้านเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.98 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าการ วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ภาวะผู้นำ ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นระดับความสำคัญมาก คือ ภาวะผู้นำภายใต้การเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และในระดับความสำคัญค่อนข้างมาก คือ ภาวะผู้นำในการสื่อสาร นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ วัฒนธรรมองค์การ ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นระดับความสำคัญค่อนข้างมาก คือ วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรม แบบเครือข่ายและวัฒนธรรมแบบเข้มงวด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเห็นด้วยต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นระดับความเห็นด้วยค่อนข้างมาก คือ องค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะพบปัญหาบางครั้ง องค์การสามารถปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและองค์การสามารถปฏิบัติงาน ได้บรรลุเป้าหมายตรงเวลาที่กำหนด

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ประกอบด้วย พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัด อุดรดิตถ์ สุโขทัย ลำปาง แม่สอด แพร่ เพชรบูรณ์ พิษณุโลก นครสวรรค์ เชียงใหม่ เชียงราย และ กำแพงเพชร รวมทั้งหมด 1,346 คน (ธนาคารกรุงไทย, 2565)

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรตามวิธีของ Yamane (1973) สำหรับในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 308 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือในเรื่องภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดเลือกรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended Questions) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ทั้งหมด 25 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เรื่อง การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในเรื่อง ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ จำนวน 1 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นการลงพื้นที่ในการเก็บแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 400 ราย จากกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการเก็บแบบสอบถามตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2565

ผลการดำเนินงาน

1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.75 อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 36.25 สถานภาพโสด ร้อยละ 65.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70.75 มีรายได้เดือนละ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 40.50 และมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน น้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 41.00

2) ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำแบบสั่งการ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.66) ด้านภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.69) ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.72)

4) การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และประสบการณ์การปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ แตกต่างกัน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุงานต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบคือ 0.05 ดังนั้นหมายความว่า

ภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ โดยค่า R เท่ากับ .883 หมายความว่า ความสัมพันธ์กันในระดับสูงและค่า R square = .780 หมายความว่า ภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือได้ร้อยละ 78.0 ที่เหลืออีก ร้อยละ 22.0 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา พิจารณาค่า t และค่า Sig ที่น้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแปรเหล่านั้นสามารถนำเข้าสู่สมการถดถอยได้

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ที่มีอายุต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชานุสิทธิ์ วงศ์กระจ่าง (2557) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอ็มพีเอ็ม เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสกุลตรา กฤษเทียมเมฆ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตบริษัท พีแซท คัสสัน ประเทศไทย จำกัด ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า อายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ที่มีสถานภาพ ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานุสิทธิ์ วงศ์กระจ่าง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัท เอ็มพีเอ็ม เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ ชุนดี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อภาวะผู้นำส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกุลตรา กฤษเทียมเมฆ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตบริษัท พีแซท คัสสัน ประเทศไทย จำกัด ที่มีรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ ชุนดี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความเห็นต่อภาวะผู้นำส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ที่มีอายุงาน ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกุลตรา กฤษเทียมเมฆ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิตบริษัท พีแซท คัสสัน ประเทศไทย จำกัด ที่มีอายุงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญสิทธิ์ วงศ์กระจ่าง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอ็มพีเอ็ม เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า อายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบคือ 0.05 ดังนั้นหมายความว่า ภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑิตา ศรีนคร (2564) ได้ทำการศึกษาผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ และความผูกพันยึดมั่นในงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสายัน ปิติควร (2562) ได้ทำการศึกษา ภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท วาลีโอคอมพิวเตอร์แอนด์ไทร์ฟวี่ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด รูปแบบภาวะผู้นำ และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านการสนับสนุน ผู้บริหารควรแสดงความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน/หน้าที่ของพนักงาน มีความเมตตา เข้าใจความรู้สึกและรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าพบเพื่อปรึกษาหารือ เรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือพนักงานในการพัฒนาตนเอง และสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2. ด้านการสั่งการ ผู้บริหารควรมีการกำหนดเป้าหมาย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน เน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและมีคุณภาพ โดยตั้งความคาดหวังในความสำเร็จต่อการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานสูงของพนักงาน และแสดงความมั่นใจว่าพนักงานจะสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

3. ด้านการให้มีส่วนร่วม ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและยอมรับผลการตัดสินใจร่วมกันก่อนปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงงาน สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการอภิปรายและเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความสำเร็จ ผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย แสวงหาแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตั้งความคาดหวังในความสำเร็จต่อการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานสูงของพนักงาน

5. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ ที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรพัฒนา วางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อเป็นการเสริมแรงหรือจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร

6. ควรประเมินผลภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ เพื่อวางแผนจัดการปัญหา และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เหมาะสมที่นำไปสู่คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตภาคเหนือ เท่านั้น ดังนั้นผู้ที่ศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาโดยเน้นกลุ่มตัวอย่างของทั้งประเทศ เพื่อให้ได้ผลการวิจัย ที่ครอบคลุม และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอนาคต

2. ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยภาวะผู้นำ ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้รับทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่สูงที่สุด

3. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการใช้การสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- สายัน ปิตติวร. (2562). *ภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ตแอนด์ไดร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เบญจวรรณ ขุนดี. (2557). *ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับเฟรนไชน์ จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สกุลตรา กฤษเทียมเมฆ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต บริษัท พีแชนท์ คัสสัน ประเทศไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มณฑิตา ศรีนคร. (2563). *ผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพัน ยึดมั่นในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 15(1), 120-133.
- อาทิตย์ จันทะรังศรี. (2565). *ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตน้ำตาล ในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชลกรณ์ วิชัยศิริ. (2561). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในย่านฝั่งธนบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.