

ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

Leadership of Manager that Effect on Satisfaction in Work of Commercial Banks Employee in Bangkok Metropolis

วุฒิชัย ใจสงค์*
มหนู สีนะวงศ์**, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้บริหาร และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน จำนวน 402 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 28-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีระดับเงินเดือน 15,001-30,000 บาท มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-9 ปี มีระดับความพึงพอใจในภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจในบุคลิกภาพของผู้บริหารอยู่ในระดับดีจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มเงินเดือนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์

* นิสิตบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

** อาจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์หรือค่านึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก และคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

คำหลัก: ภาวะผู้นำ, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ธนาคารพาณิชย์

Abstract

This purpose of this research was to study demographic characteristics. Also, studying the present manager's leadership style and the relationship among manager's leadership, manager's trait, manager's personality factors and employee's personal factors affect overall working satisfaction of employees. Samples are 402 personnel working in Commercial Banks in Bangkok. A questionnaire is used to collect data. From the research, most of the respondents are female at age between 28-34 years old, education level; Bachelor's degree or equivalent, salary ranges between Baht 15,001-30,000, position; staff and duration of work experience; about 6-9 years. There is satisfaction of manager's leadership was high level and satisfaction of manger's personality was high level.

Keywords: Leadership, Job Satisfaction, Commercial Bank

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมโลกในทุกวันนี้ ส่งผลทำให้ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างมีการปรับตัวกันอย่างมาก เพื่อที่จะให้องค์กรสามารถปรับตัวและขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน องค์กรจะต้องมีผู้บริหารที่ดีที่ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยความสามารถในการจูงใจ หรือมีคุณลักษณะที่ดีของผู้นำ จะทำให้การปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างราบรื่น ลดปัญหาความขัดแย้ง และยังสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ง่ายขึ้น ผู้บริหารมีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อที่จะนำมาใช้ในองค์กร

โดยจะเป็นตัวกำหนดและชี้แนะทิศทางขององค์กรเพื่อไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ การที่ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจและเต็มความสามารถตามคำสั่งผู้บริหารหรือผู้นำนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากผู้ได้บังคับบัญชาไม่มีความพอใจกับสภาพการทำงานหรือรูปแบบพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาแล้ว จะมีผลให้ไม่เต็มใจปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้น ขาดความร่วมมือร่วมใจ เกิดการเฉื่อยงาน ผลงานที่ได้จะไม่มีคุณภาพ ในทางกลับกันหากผู้ได้บังคับบัญชาชอบรับในสภาพและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและรูปแบบภาวะผู้นำแล้ว ก็จะเต็มใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความมุ่งมั่น ผลงานที่ได้จะมีคุณภาพสูงบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลการทำงานก็จะเต็มไปด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งสำเร็จลุล่วง ผู้ได้บังคับบัญชาจะเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยย่อมขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและแรงจูงใจเป็นสำคัญ (ดุษฎี บวรสันติสุทธิ, 2547, หน้า 1)

ธนาคารถือเป็นสถาบันการเงินที่มีหน้าที่ระดมเงินออมจากประชาชนทั่วไป และจัดสรรเงินให้กู้ยืมในภาคเศรษฐกิจ ธนาคารจัดได้ว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อาจกล่าวได้ว่าธนาคารพาณิชย์เปรียบดังเสาหลักหนึ่งของเศรษฐกิจทั้งระบบเป็นหลักที่มีความมั่นคง และเงินทุนก้อนใหญ่ของเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตก้าวหน้า มากกว่าสถาบันการเงินอื่น (สมบุญตร์ พงษ์พูลสุข, 2546, หน้า 1) แต่อย่างไรก็ตามพนักงานก็เป็นปัจจัยหลักในการบริการ แก่ใจหรือการให้คำแนะนำที่ดีให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรนั้นต้องขึ้นอยู่กับการทำงานที่ดีของพนักงานที่จะทำให้องค์กรอยู่รอด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะทำให้ทราบว่าผู้ได้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับใดต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories of Leadership)

การศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ (The Ohio State Studies)

นักวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ (Stodill & Coons, 1957, pp. 123-127) พบว่า พฤติกรรมของผู้นำสามารถอธิบายได้ 2 มิติ คือ มิติการมุ่งคน (Consideration) และมิติการมุ่งงาน (Initiating Structure)

1. ผู้นำที่มุ่งคนหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก (Consideration) เป็นผู้นำที่มุ่งความสำคัญที่ความรู้สึกของพนักงานและพยายามที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้ตามเกิดความพึงพอใจหรือเป็นลักษณะผู้นำที่มีการแสดงออกในพฤติกรรมที่ไว้วางใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับนับถือในความคิดทำให้มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีความห่วงใยและเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ ช่วยเหลือเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีท่าทีของความเป็นมิตรและเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานเข้าพบได้ทุกเวลา มีการปฏิบัติต่อกันอย่างเสมอภาค มีความสัมพันธ์ของการทำงานออกมาในรูปของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mutual trust)

2. ผู้นำที่มุ่งงานหรือคำนึงถึงตนเองเป็นหลัก (Initiating Structure) เป็นลักษณะผู้นำที่มุ่งการกำหนดความต้องการในงานและการทำให้ลักษณะโปรแกรมการทำงานชัดเจน หรือเป็นลักษณะของผู้นำซึ่งกำหนดบทบาทของตนเองและบทบาทของพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนการมีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง ซึ่งจะเห็นได้จากการพิถีพิถันกับการมอบหมายงานและการคาดหวังในผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาไว้สูง เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและสำเร็จตามกำหนดเวลาที่ต้องการ

ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait Theories)

Dubrin (1998) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของผู้นำ ไว้ ดังนี้ คนที่เป็นผู้นำนั้นจะต้องมีคุณลักษณะบางประการที่แตกต่างจากบุคคลธรรมดา ลักษณะที่สัมพันธ์กับภาวะผู้นำสามารถจัดประเภทแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ (1) คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ (2) แรงจูงใจของภาวะผู้นำ (3) ปัจจัยด้านสติปัญญาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของภาวะผู้นำ การจัดประเภทพฤติกรรมเหล่านี้มีประโยชน์มากในแนวทางเพื่อศึกษาเกี่ยวกับผู้นำ

1. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป (General Personality Traits) เป็นคุณลักษณะที่สามารถสังเกตได้ทั้งภายในและภายนอกงาน คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไปจะสัมพันธ์กับความสำเร็จ และความพอใจทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

1.1 ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) เป็นการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ในลักษณะที่มีความสงบเป็นผู้นำที่ดีแม้จะอยู่ภายใต้ภาวะแรงกดดันและวิกฤติ

1.2 การสร้างความไว้วางใจ (Trustworthiness) เป็นบุคคลที่มีลักษณะซื่อสัตย์ ซื่อตรง และสามารถสร้างความเชื่อถือแก่กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง สมาชิกของกลุ่มจะมีความเชื่อมั่นว่าผู้นำต้องแสดงความซื่อสัตย์ ความมั่นคง และเป็นผู้ที่สามารถเชื่อถือได้ จึงจะสามารถก่อให้เกิดความไว้วางใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้

1.3 ลักษณะที่เด่น (Dominance) เป็นลักษณะเด่นของผู้นำที่เหนือบุคคลอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดในด้านต่าง ๆ ผู้นำที่มีลักษณะโดดเด่นจะมีลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ

1.4 เป็นคนกล้าแสดงออก (Extroversion) เป็นบุคลิกลักษณะที่มีการแสดงออกที่เด่นชัดในสังคมและมีบุคลิกลักษณะโดดเด่น โดยจะทำให้คนที่ทำงานด้วยเกิดความสบายใจและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดการรวมกลุ่มและช่วยให้การทำงานกับสมาชิกของกลุ่มง่ายขึ้นตลอดจนสามารถสร้างพลังกลุ่มและสร้างทีมงานได้ดี

2. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน (Task-related Personality Traits) เป็นคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่แน่นอนของผู้นำที่มีประสิทธิผลและก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 มีความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานมีการตัดสินใจและทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตัวเอง ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างโอกาสในการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนมีความสามารถในการค้นหาปัญหา และความสามารถในการแก้ไขปัญหา ทักษะเหล่านี้จำเป็นจะต้องมีการฝึกหัดปฏิบัติเพื่อพัฒนาทักษะด้านนี้

2.2 มีความเข้าใจอารมณ์และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Sensitivity to Others and Empathy) ผู้นำต้องพยายามสร้างอิทธิพลเหนือผู้อื่นโดยต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด (ทัศนคติ ความสนใจ และอารมณ์) ของสมาชิกกลุ่ม โดยศึกษาและสังเกตในรายละเอียดว่าสมาชิกกลุ่มเป็นใคร มีความต้องการอย่างไร เพื่อที่จะหาวิธีการสื่อสารที่ดี และสร้างอิทธิพลเหนือบุคคลเหล่านั้นได้ ทักษะด้านนี้จะช่วยป้องกันปัญหาความขัดแย้งและความล้มเหลวของผู้นำ ตลอดจนช่วยในการตัดสินใจและการเจรจาต่อรองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้บรรลุผล

2.3 ความสามารถในการยืดหยุ่นได้และความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) ความยืดหยุ่นได้ (Flexibility) เป็นความสามารถที่จะปรับภารกิจ และความต้องการของทีมงานให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน มีลักษณะยืดหยุ่นได้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านกำลังแรงงาน ฯลฯ

2.4 สภาพการควบคุมภายในตนเอง (Internal Locus of Control) เป็นลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้นำซึ่งมีความเชื่อมั่นว่าเป็นผู้ควบคุมและเป็นผู้กำหนดดวงชะตาชีวิตของตนเอง ซึ่งคุณสมบัตินี้ผู้นำต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีจิตใจที่เข้มแข็ง อดทน พัฒนาตนเอง จึงจะสามารถควบคุมตนเองได้ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้ผู้นำเป็นที่ยอมรับของสมาชิกกลุ่ม

2.5 ความกล้าหาญ (Courage) ผู้นำต้องมีความกล้าหาญในการเผชิญกับความเสี่ยง ความท้าทาย ต่อสิ่งแปลกใหม่ ซึ่งจะต้องมีความรอบคอบ ระมัดระวัง มีความคิดริเริ่ม ความรับผิดชอบ กล้าหาญในการตัดสินใจเพื่อที่จะฉวยโอกาส ขจัดอุปสรรค แก้ไขปัญหา และการใช้กลยุทธ์ใหม่ๆ ในแต่ละสถานการณ์ให้ได้

2.6 ความสามารถกลับคืนสู่สภาพเดิม (Resiliency) เป็นความสามารถในการที่จะแก้ปัญหาให้เรียบร้อยได้อย่างรวดเร็ว เช่น การถูกตัดงบประมาณ การให้พนักงานออก ฯลฯ ผู้บริหารระดับสูงจะไม่กังวลถึงความล้มเหลว แต่จะเกิดความมุ่งมั่นบากบั่นไม่ยอมแพ้และไม่ทอดทิ้งในสิ่งใดอย่างง่าย ๆ

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีการจูงใจโดยเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, Mausner, & Snydeman, 1959, pp. 113-115) ได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของ

เจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัยดังนี้

1.1 **ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1) **ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2) **การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือหรือได้รับการแสดงความยินดีไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือจากบุคคลอื่นในหน่วยงาน เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ หรือเมื่อได้สร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงานจะทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ เพราะสิ่งหนึ่งที่เป็นความต้องการของมนุษย์ในการมีชีวิตอยู่ในสังคมคือ การให้ผู้อื่นมีความรู้สึกต่อตนว่า ตนมีคุณค่ามีความสำคัญ การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) **ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)** หมายถึง ลักษณะงานที่ทำ เป็นงานที่น่าสนใจตรงกับความรู้ความสามารถ ทำทายความสามารถต้องใช้ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความยากง่ายและกว้างขวาง และเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานที่ทำทายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า และผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพยายามที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จอันจะนำมาซึ่งความพอใจในการทำงาน

4) **ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเองตามความต้องการอย่างเต็มที่ และ

การที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบในการทำงานของตนเองอย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องดำเนินการตรวจสอบ หรือควบคุมการทำงานมากเกินไป หรือโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการให้อำนาจการได้รับความไว้วางใจขึ้น มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งการมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม เป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจให้มีการปฏิบัติงานเต็มที่มากขึ้น

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น เพราะการมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง จะช่วยให้คนมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานให้ตนเอง รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเติบโตด้านความรู้ ความสามารถและความชำนาญมากขึ้นไม่ว่าจะโดยการฝึกอบรม การได้ไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ การสร้างประสบการณ์ในการทำงานต่าง ๆ การได้รับปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเครื่องจูงใจให้คนเกิดความขยันในการทำงาน

1.2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยแวดล้อมที่จำเป็นต้องมี จึงจะทำให้คนงานยอมทำงานได้ถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งขาดตกบกพร่องไปก็จะทำให้คนงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เข้าทำนองเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่ทำให้เกิดความพอใจที่จะมาทำงาน และที่เรียกกันว่าปัจจัยค้ำจุนก็เพราะว่า ถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งขาดไปคนงานก็อาจมาทำงาน แต่ทำด้วยความไม่เต็มใจ สภาพเช่นนี้เองที่ทำให้คนงานคนนั้นเกิดอาการสุขภาพจิตเสื่อมได้ในเวลาต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาแตกต่างกัน
2. ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา
3. บุคลิกภาพของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ประมาณ 4.4% เท่ากับ 17 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 402 คน โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 14 ธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555) คือ

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
7. ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
9. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
11. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
12. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
13. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน)
14. ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยทำการสุ่มจับฉลากจำนวน 6 ธนาคารจาก 14 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคาร A, B, C, D, E, F

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควต้า (Quota Sampling) คำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 402 คน และจากการเลือกธนาคารจำนวน 6 ธนาคารจาก 14 ธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด ทำให้ได้ธนาคารละ 67 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยวิธีตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 30 ชุด และได้้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	0.7478
ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์	0.9093
ด้านบุคลิกภาพของผู้บริหาร	
ด้านบุคลิกภาพทั่วไป	0.9342
ด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน	0.9407
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.8534

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำตอบและจำนวนของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการแยกแยะข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ อายุงาน และรายได้ และใช้สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ทดสอบความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทดสอบความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 มีอายุระหว่าง 28-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.1 ส่วนใหญ่ มีระดับเงินเดือน 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-9 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร พบว่า

ภาวะผู้นำที่มุ่งงานเป็นหลักของผู้บริหาร โดยรวมแสดงออกในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อผู้นำแสดงออกในระดับมาก ได้แก่ มุ่งหวังให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพ รองลงมาคือ กำหนดทิศทางในการทำงานที่รัดกุม, คาดหวังให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด, สนใจในเรื่องงานเท่านั้น และจัดโครงสร้างของงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.08, 3.97, 3.73, 3.72 และ 3.71 ตามลำดับ

ภาวะผู้นำที่มุ่งคนหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก โดยรวมแสดงออกในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับที่มุ่งคนหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก พบว่า ทุกข้อผู้นำแสดงออกในระดับมาก ได้แก่ รับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา รองลงมาคือ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน, เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานอย่างเป็นกันเอง, ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ได้บังคับบัญชา และมีความเห็นอกเห็นใจผู้ได้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.80, 3.73, 3.70, 3.63 และ 3.61

ตอนที่ 3 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพจำแนกตามคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไปโดยรวม พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป พบว่า พนักงานที่มีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารในระดับดีมาก ได้แก่ ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความกล้าแสดงออก, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีการแสดงออกที่เหมาะสม, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.27, 4.26 และ 4.25 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารในระดับดี ได้แก่ ผู้บริหารเป็นบุคคลที่ช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสามารถพัฒนาตัวเองได้เป็นอย่างดี, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสามารถที่จะเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยดี, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความตั้งใจในการทำงานอย่างกระตือรือร้น และผู้บริหารเป็นบุคคลที่อารมณ์ดี ไม่รู้สึกเครียด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 4.14, 4.12, 4.04 และ 3.97 ตามลำดับ

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพจำแนกตามคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน โดยรวมพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารในระดับดีมากและดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน พบว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารในระดับดีมาก ได้แก่ ผู้บริหารเป็นบุคคลที่ความกล้าหาญในการเผชิญ, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานให้เรียบร้อยได้อย่างรวดเร็วกับความเสี่ยง ทำทนายต่อสิ่งแปลกใหม่ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารในระดับดี ได้แก่ ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่เข้าใจความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.17 และ 4.04 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ได้แก่ พนักงานทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร, พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ, พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น, พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการพยายามทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ, พนักงานมีความรู้สึกที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี, พนักงานทำงานด้วยความรู้สึกที่มีความสุข, พนักงานมีความรู้สึกยินดีที่จะปฏิบัติงานที่ทำหายความสามารถ, พนักงานมีความรู้สึกชอบต่องานที่ปฏิบัติ, พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่, พนักงานมีความรู้สึกว่าได้ได้รับความรู้ความชำนาญมากขึ้นจากการปฏิบัติงาน, พนักงานได้รับความยินดีจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานบรรลุผลสำเร็จ, พนักงานมีความรู้สึกยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย, พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย, พนักงานได้รับอิสระในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.08, 4.06, 4.05, 4.01, 4.00, 3.95, 3.93, 3.92, 3.91, 3.82, 3.74, 3.70 และ 3.57 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา आयงาน รายได้ และตำแหน่งงานที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 30,001-45,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 30,000 บาท ลงมา (ดังตารางที่ 2) ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา आयงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผลความแตกต่างกันของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา จำแนกตามเงินเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

เงินเดือน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000	15,000-30,000	30,001-45,000	45,001 ขึ้นไป
		4.0388	3.9652	3.8353	3.9010
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000	4.0388	-	.07359 (.204)	.20352* (.001)	.13780 (.055)
15,000-30,000	3.9652		-	.12993* (.000)	.06421 (.223)
30,001-45,000	3.8353			-	.06572 (.236)
45,001 ขึ้นไป	3.9010				-

สมมติฐานข้อที่ 2 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ตัวแปร ภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	Unstandardized (B)	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.197	.168	-	19.595	.000
ความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มี ต่อภาวะผู้นำ แบบมุ่งงาน (X_1)	-.002	.023	-.004	-.074	.941
ความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มี ต่อภาวะผู้นำแบบ มุ่งความสัมพันธ์ (X_2)	.098	.032	.163	.3037*	.003
Adjusted R2 = 0.285					Sig. = .000

สมมติฐานข้อที่ 3 บุคลิกภาพของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ส่วนด้านบุคลิกภาพทั่วไปมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ตัวแปร ด้านบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	Unstandardized (B)	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.197	.168	-	19.595	.000
ด้านบุคลิกภาพทั่วไป (X_1)	.139	.040	.225	3.477*	.001
ด้านบุคลิกภาพที่ สัมพันธ์กับงาน (X_2)	-.053	.034	-.101	-1.549	.122
Adjusted R2 = 0.285		Sig. = .000			

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย “ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 มีอายุระหว่าง 28-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.1 ส่วนใหญ่ มีระดับเงินเดือน 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6-9 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยอนามัยไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzber's Two-factor Theory)

ซึ่งศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในงานที่ทำ หรือผลงานที่เกิดจากงานโดยตรง ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน และได้การยอมรับ ถ้ามีปัจจัยอนามัยเหล่านี้ อย่างเหมาะสม พนักงานก็จะไม่มีความไม่พึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับ ทฤษฎีค่านิยมของลอค (Locke's Value Theory) โดยมีแนวคิดหลักที่ว่าความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น รางวัล ว่าตรงกับที่ตนทำมาอย่างน้อยเพียงใด ยิ่งพนักงานเห็นว่าสิ่งที่ตนได้รับมีค่าน้อย ความพึงพอใจในงานที่ทำมีค่าน้อยลงเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โพลเตอร์ (ชูเสถียร ศรศรี, 2539, หน้า 10) ได้ทำการศึกษา พบว่า มีปัจจัย 4 ประการ ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ 1. ปัจจัยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร 2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน 3. ลักษณะของงาน และ 4. ปัจจัยส่วนบุคคล

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มเงินเดือนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 30,001-45,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 30,000 บาท ลงมา แต่พนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่า 45,000 บาท กลับไม่พบความแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ ซึ่งพนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่า รู้สึกว่า ตัวเองมีความรู้ความสามารถและโอกาสในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีรายได้น้อยกว่าจึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าเพราะคิดว่าได้รายได้น้อยกว่าความสามารถที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสเตวาร์ต และเชลส (ยงยุทธนาวิ ดวงสุวรรณ, 2542 อ้างถึงใน Strauss & Sayles, 1980, pp. 119-121) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงรู้สึกพึงพอใจเมื่องานนั้นได้ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้ และสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ที่กล่าวไว้ว่า เงินเดือนหรือรายได้อื่นเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะช่วยรักษารักขาคนให้อยู่กับองค์กร แต่ไม่มีส่วนช่วยมากนักในการสร้างแรงจูงใจถ้าไม่มีปัจจัยอื่นมาช่วยเสริมเงินเดือนคืออย่างเดียวไม่ได้ทำให้คนงานทำงานหนักขึ้น แต่ถ้าเงินเดือนน้อยเกินไปหรือเงินเดือนขึ้นน้อยกว่าที่คาดหวังกลับจะทำให้คนงานลดน้อยลง ฉะนั้นการได้รับเงินเดือนหรือเงินรายได้อื่นที่พอเหมาะ กับค่าครองชีพเป็นความต้องการของคนใน

องค์การสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพการณ ทานคำ (2548) ภาวะผู้นำของหัวหน้างานและความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษา ฝ่ายทดสอบผลิตภัณฑ์บริษัทฟิลิปส์เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) พบว่า ระบุว่าระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ด้านลักษณะงานที่ทำและด้านสภาพการทำงาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งงานของผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารกำหนดความต้องการในงานที่ชัดเจนเน้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนการมอบหมายงานและการคาดหวังในผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาไว้สูง เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและสำเร็จตามกำหนดเวลาที่ต้องการ จึงทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความไม่สบายใจในการปฏิบัติงาน และด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์เป็นหลักมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารจะรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาอยู่เสมอ มีความไว้วางใจต่อผู้ได้บังคับบัญชา มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเอง และห่วงใยความรู้สึกของผู้ได้บังคับบัญชา จึงทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รู้สึกถึงความห่วงใยความรู้สึกของผู้บริหารซึ่งคล้องกับแนวคิดของวิภาดา คุปตานนท์ (2544, หน้า 168-179) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงาน คือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำ อาจเป็นทางบวกหรือทางลบ ซึ่งความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดการทุ่มเทต่อการทำงาน และผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้โดยระดับความพึงพอใจจะเพิ่มสูงขึ้น เมื่อหัวหน้าแสดงให้เห็นว่า มีความเข้าใจลูกน้อง, ยกย่องเมื่อปฏิบัติงานมีผลงานดี, รับฟังความเห็นลูกน้อง, แสดงความสนใจ, มีความจริงใจและก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ ยอดพยุง (2529) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในงานของสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ โดยผลการศึกษาพบว่าผู้อำนวยการเขตคนเก่ามีพฤติกรรมกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบบค่อนข้างมุ่งงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับการทำงานค่อนข้างน้อย สำหรับผู้อำนวยการเขตคนปัจจุบันมีพฤติกรรมกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานค่อนข้างมุ่งความสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับค่อนข้างมาก จากผลการศึกษานี้ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับพฤติกรรมแบบมุ่งสัมพันธ์

4. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากการที่ผู้บริหารมีบุคลิกภาพที่สามารถสังเกตได้ในการเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง นำเชื่อถือกล้าแสดงออก มีการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา จึงช่วยให้ผู้ใต้บังคับชกษากล้าที่จะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้เกิดความสนิทสนมไว้วางใจ เกิดความรักที่จะทำงานสามารถทำให้งานเกิดความสำเร็จลุล่วง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544, หน้า 35) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไปจะสัมพันธ์กับความสำเร็จ และความพอใจทั้งชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถนำกลุ่มให้ปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจิตใจเข้มแข็ง สามารถควบคุมตนเองได้, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่ความกล้าหาญในการเผชิญ, ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาให้เรียบร้อยได้อย่างรวดเร็วกับความเสี่ยง ทำทนายต่อสิ่งแปลกใหม่ในการทำงานซึ่งอาจทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกดดันในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพร ลิ้มวงศ์ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์ กับผู้อื่นแบบเปิดเผยของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและเทคโนโลยี ไม่มีสหสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูล แบบใช้ประสบการณ์ตรง ของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและเทคโนโลยี ไม่มีสหสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ย ด้านภาวะผู้นำที่มุ่งความสัมพันธ์หรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลักและคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไปของผู้บริหาร

1. รายได้เฉลี่ย จากผลที่ได้รับพนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่ารู้สึกว่าจะตัวเองมีความรู้ความสามารถและโอกาสในหน้าที่การทำงานมากกว่าบุคคลที่มีรายได้น้อยกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าเพราะคิดว่าตนได้รายได้น้อยกว่าความสามารถที่ตนเองมีอยู่ ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะให้ผลตอบแทนในด้านอื่น เช่น การให้รางวัล หรือกล่าวชมเชยแก่พนักงานผู้นั้นเพราะแต่ละบุคคลมักต้องการความยอมรับนับถือ หรือชื่อเสียง เพื่อที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุด

2. ภาวะผู้นำที่มุ่งความสัมพันธ์หรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารมีความเห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับที่มาก ซึ่งส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจมากในการทำงาน ผู้บริหารเน้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความไว้วางใจในตัวพนักงาน รับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ และช่วยเหลือพนักงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง เหมือนเป็นพวกเดียวกัน ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะรักษาระดับความพึงพอใจไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีระหว่างกัน และจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไปของผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า การที่ผู้บริหารเป็นบุคคลที่อยู่ภายใต้แรงกดดันได้ดี มีความน่าเชื่อถือในตัวของผู้บริหาร และเป็นบุคลิกที่เหนือกว่าบุคคลอื่น ๆ ในด้านความน่าเชื่อถือหรือแสดงออกในด้านต่าง ๆ เช่น การมีอารมณ์ขัน หรือสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีไม่แสดงถึงความตึงเครียดต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกถึงความเชื่อมั่นในตัวของผู้บริหารทำให้รู้สึกถึงความไม่ตึงเครียดในหน้าที่การทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความมีอิสระในการทำงานมากขึ้นส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

บรรณานุกรม

- ชูเสถียร ศรีศรี. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล ในส่วนภูมิภาค สังกัด กองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 1. ภาคนิพนธ์* หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิตทางพัฒนาสังคม, สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพการณ์ ทานคำ. (2548). *ภาวะผู้นำของหัวหน้างานและความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษาฝ่ายทดสอบผลิตภัณฑ์ บริษัทฟิลิปส์เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- พัชรินทร์ ยอดพุง. (2529). *พฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในงานของสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- เพ็ญพร ลีม่วงส์. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: ธารจักรพิมพ์.*
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมการ. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.*
- Dubrin, A.J. (1998). *Leadership research findings, practice, and skills.* Boston: Houghton Mifflin Company.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B.B. (1959). *The motivation to work.* New York: Wiley.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value.* New York: McGraw-Hill Book Company.