

ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
กรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย  
The Leadership Which Affects to Working Efficiency  
A Case Study of Mass Rapid Transit Authority of Thailand

นางสาวพิมพ์พร จิตรอาจ

บทความ

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และเปรียบเทียบลักษณะด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ บุคลากรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 3 ตอน ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามภาวะผู้นำ จำนวน 30 ข้อ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบกรณีมี 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที ( $t$ -test) กรณีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาวะผู้นำ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาและระดับ/ตำแหน่ง ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยมสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับ (2.44%) ซึ่งจากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยมส่งผลทางบวกไปยังประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ :** ภาวะผู้นำ, ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ, ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม, ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

The purpose of the research of leadership which affects to efficiency of officer working, case study of Mass Rapid Transit Authority of Thailand (MRTA) were to study the leadership level and compare the demography which classifies from personal status on how they have affected to working. The sample of this research was 300 people of MRTA officer and the research method was the questionnaire which had 3 parts that were personal statuses, 30 questions of leadership and 25 questions of working efficiency. The information analysis used the questionnaire to analyze average ( $\bar{X}$ ), Standard deviation (S.D.). In case of 2 groups, the Independent sample t-test was used, on the contrary, one-way ANOVA was used to compare groups which has more than 2 groups. In addition, the result of Multiple Regression analysis found that:

1. The overall of leadership were in medium level.
2. MRTA officers which have different education and position have significantly different efficiency to working in statistical level of .05.
3. The Liberalism Leadership can predict the efficiency of working in statistical level of .05 which have prediction rate equal to (2.44 %), so the analysis showed that Liberalism Leadership have positive affect to working efficiency.

**Keywords** : Leadership, Authoritarian, Laissez Faire, Democratic,

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบัน โลกอยู่ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันกันอย่างสูง ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ และประเทศไทยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลกจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างรุนแรงนี้ โดยได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อันจะเห็นได้ชัดจากปัญหาและสภาพของวิกฤตการณ์ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ในปัจจุบัน จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าในสภาวะแบบนี้องค์กรควรมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองอย่างไร เพื่อให้สามารถเอาชนะวิกฤตการณ์ด้านต่างๆ ที่เรากำลังเผชิญอยู่ได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ในระดับโลกหรือระดับประเทศแล้ว ในระดับองค์กรซึ่งถือเป็นหน่วยย่อยๆ ในสังคมก็เป็นที่ยอมรับเช่นกันว่า ผู้นำเป็นบุคคลที่มีความสำคัญหรือเรียกกันว่าเป็นกุญแจสำคัญของความมีประสิทธิภาพต่อองค์กร

ผู้นำถือได้ว่าเป็นหลักที่สำคัญยิ่งต่อหน่วยงานต่อผู้ได้บังคับบัญชาและต่อผลงานเป็นส่วนรวม คุณภาพและคุณลักษณะของผู้นำมีผลสะท้อนต่อการปฏิบัติงานและผลงานขององค์กรหรือหน่วยงานแต่ละแห่งเป็นอันมาก ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่มีคุณภาพย่อมมีโอกาสนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารขาดซึ่งภาวะผู้นำหรือใช้ภาวะผู้นำในทางที่ไม่เหมาะสม ก็มีโอกาที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้นย่อมเป็นเรื่องยาก ภาวะผู้นำจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารทุกคน การจะเป็นผู้นำที่มีคุณภาพได้นั้นจะต้องมีความตื่นตัว สนใจต่อสิ่งต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น สนใจผู้ร่วมงาน สนใจสภาพเงื่อนไขของงาน และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป เป็นต้น มีความสนใจที่จะปรับแบบและสไตล์ของผู้นำให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่างๆ เพื่อฟันฝ่าอุปสรรคขององค์กรให้ลุล่วงไปด้วยดี ผู้นำที่ดีมีคุณค่าต้องหมั่นแสวงหาความรู้ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้ผู้ที่ทำงานด้วยเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งจะเป็นวิธีที่สอดคล้องกับความจริงในปัจจุบันมากที่สุด เพราะการพัฒนาความเจริญขององค์กรขึ้นอยู่กับผู้นำ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าน่าจะได้ศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เพื่อให้เกิดประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการวางแผน สนับสนุน พัฒนาส่งเสริมองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของบุคลากรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามสถานภาพส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. รูปแบบภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 1,158 คน ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จำนวน 291 คน แต่เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงมีการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 300 คน และขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามในช่วงสัปดาห์ที่ 3 ของเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีบทบาทสำคัญซึ่งสามารถนำหรือประสานการทำงานของสมาชิกในกลุ่มหรือองค์การให้ทำงานร่วมกันจนประสบผลสำเร็จ โดยที่บุคคลนั้น ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในกลุ่มหรือองค์การด้วย และภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการในการใช้อิทธิพล หรืออำนาจหน้าที่ของผู้นำในการโน้มน้าวชักจูงให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลได้แสดงพฤติกรรมอันจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกลุ่ม โดยใช้กระบวนการติดต่อสื่อสารหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ทฤษฎีที่กล่าวถึงผู้นำที่เก่าแก่ตั้งแต่ ค.ศ.1930 ซึ่งเป็นผลงานวิจัยของลิปปีท และ ไวท์ (Lippitt and White อ้างถึงใน สุพิน เกษาคุต์ 2537, 149) ได้แบ่งพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 แบบ คือ

### 1. ผู้นำแบบเผด็จการหรืออัตตนิยม (Authoritarian)

ผู้นำแบบนี้จะตัดสินใจเพียงคนเดียวและจะแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ ผู้นำต้องการความเชื่อฟังและปฏิบัติตามโดยทันทีจากผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงานจะมีน้อยมาก ผู้นำจะควบคุมผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและวิธีการเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายดังกล่าว

### 2. ผู้นำแบบเสรีนิยมหรือปล่อยตามสบาย (Laissez Faire)

ผู้นำประเภทนี้จะให้คำแนะนำโดยทั่วๆ ไปว่าจะต้องทำอะไรแล้วปล่อยให้เป็นที่หน้าที่ของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากำหนดแนวทางปฏิบัติเอง ผู้นำจะมีบทบาทในลักษณะสมาชิกคนหนึ่งภายในกลุ่ม จะไม่ใช่ผู้อนาจตัดสินใจใดๆ

### 3. ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic)

ผู้นำประเภทนี้จะยอมให้กลุ่มของผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายและวิธีการที่จะนำมาใช้เพื่อความสำเร็จของเป้าหมาย ผู้นำเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาจะให้ความสนับสนุนการตัดสินใจที่เกิดจากการที่พวกตนมีส่วนร่วม เป็นแบบผู้นำที่ดีที่สุด ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ยึดถือความคิดเห็นของกลุ่มเหนือความคิดเห็นของตน

ประสิทธิภาพ คือ ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทฤษฎีที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Gibson and Others (1991, p. 37 อ้างถึงใน ฉัชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 20) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิต ต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพ มีตัวบ่งชี้หลายตัว ประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้รับผลตอบแทน ในเงินทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเสียเปลืองการใช้ ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามกระบวนการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการรถไฟฟ้ายานขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 300 คน แล้วนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามชนิดให้เลือกตอบเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับ/ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ 3 ด้าน ชนิดมาตรฐานส่วนประมาณค่า (rating scales) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วย พฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ ผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบเสรีนิยมหรือปล่อยตามสบาย และผู้นำแบบประชาธิปไตย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ชนิดมาตรฐานส่วนประมาณค่า (rating scales) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของงาน ความพึงพอใจ การปรับตัว และการพัฒนา

## ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน (ร้อยละ 52.00) มีอายุระหว่าง 28 – 32 ปี จำนวน 127 คน (ร้อยละ 42.33) ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน (ร้อยละ 64.33) และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ปีขึ้นไป จำนวน 151 คน (ร้อยละ 50.33) และระดับ/ตำแหน่ง ระดับ 4-7 จำนวน 232 คน (ร้อยละ 77.33)

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม รองลงมาคือ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และภาวะผู้นำแบบเผด็จการ และผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของงาน รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานเท่ากับ ด้านการพัฒนา ด้านการปรับตัวและด้านความพึงพอใจ ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่บุคลากรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษา และระดับ/ตำแหน่ง ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. รูปแบบภาวะผู้นำแบบเสรีนิยมสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับ (2.44%) ซึ่งจากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยมส่งผลทางบวกไปยังประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน কর্মศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารที่มีการปรับเปลี่ยน มีวิธีการในการปกครองที่เหมาะสม ย่อมนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งการจะเป็นผู้นำที่มีคุณภาพนั้นจำเป็นต้องตื่นตัวสนใจต่อสิ่งต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น การจัดการองค์กร การใช้เทคโนโลยี ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา และการดำเนินงานไปด้วยดีหรือบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ภายใต้การบริหารงานขององค์กร ย่อมขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรในการดำเนินการที่องค์กรแต่ละแห่งมีอยู่ที่เป็นปัจจัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรพื้นฐานอันจำเป็น 4 ประการ คือ ทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้เกิดผล งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความราบรื่น และวิธีการบริหารก็จะทำหน้าที่ประสานให้เกิดการใช้ทรัพยากรบุคคล ใช้งบประมาณ ใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาค ยูวพันธ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีภาวะผู้นำทั้ง 3 แบบอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับดังนี้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

2. บุคลากรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษา และระดับ/ตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อบุคลากรมีระดับการศึกษาสูงมากขึ้น และมีระดับตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบของค์กรมากขึ้น ย่อมมีภาวะหรือความสามารถในการปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย เพื่อตอบสนอง สนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัชพล งามธรรมชาติ (2559, หน้า 84-89) ได้ศึกษาวิจัยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

พบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา จิตินุวรรณ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยมหรือปล่อยตามสบายสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับ (2.44%) ซึ่งจากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยมหรือปล่อยตามสบายส่งผลทางบวกไปยังประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะว่าการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เป็นการปฏิบัติงานที่มีความกดดันอยู่ตลอดเวลา เพื่อบริการประชาชนให้ดีที่สุด หากเกิดสถานการณ์ที่เป็นไปในทางลบกับองค์กร ข่อมทำให้องค์กรเสียหาย ฉะนั้นผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา ต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ที่สามารถยืดหยุ่นกับสถานการณ์บางสถานการณ์ได้ตลอดเวลา และปรากฏเห็นได้ชัดว่า ภาวะผู้นำที่บุคลากรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยชอบนั้นคือ ผู้นำให้คำแนะนำโดยทั่วๆ ไปว่าจะต้องทำอะไรแล้วปล่อยให้เป็นที่ของผู้ผู้ได้บังคับบัญชากำหนดแนวทางปฏิบัติเอง ผู้นำจะมีบทบาทในลักษณะสมาชิกคนหนึ่งภายในกลุ่ม จะไม่ใช่อำนาจตัดสินใจใดๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตนเองที่รับผิดชอบ และสามารถสร้างความชำนาญในหน้าที่ของผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างดีตามไปด้วย

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานให้มีความสนใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชามากขึ้น ไม่ปล่อยทำงานโดยลำพังแต่อาจไม่ได้เข้าไปยุ่งเกี่ยวในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน แต่ควรให้ความช่วยเหลือ คอยชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงานหรือแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาร้องขอ เพื่อเป็นการแสดงภาวะผู้นำที่ดี สร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ควรเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย ควรยึดเสียงส่วนรวม และคัดกรองข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อตัดสินใจผิดหรือไม่ผิด กับการกระทำของผู้ได้บังคับบัญชาให้มากกว่านี้ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือในการปฏิบัติงาน มีอายุการใช้งานมากแล้ว ควรเปลี่ยนหรือซ่อมแซมให้มีคุณภาพมากขึ้น ควรมีการกระตุ้น สร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานตลอดเวลา และการสร้างโอกาสที่ใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาและวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรมีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน

## เอกสารอ้างอิง

- กิติ ตย์คคานนท์. 2532. เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บัตเตอร์ฟลาย.
- กิตติยา จูติคุณรัตน์. 2556. *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด* ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ชาญชัย โดสงวน. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ ประสิทธิภาพของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (โรงงานเกตเวย์). การจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัชพล งามธรรมชาติ. 2559. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพทุทธ์ ศรีภักดี. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ความรู้ในงานที่ทำ และ บรรยากาศองค์การ ต่อความผูกพันองค์การของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นภวรรณ คณานุรักษ์. 2554. บทบาทผู้นำองค์การที่มีพนักงานวิชาชีพ. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย. ปีที่ 31 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มีนาคม 2554.
- ปิยะพงษ์ วรรณกุลพงศ์. 2553. การเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการทำงาน ระหว่างนักธุรกิจอิสระที่ประสบความสำเร็จในอาชีพระดับสูงและต่ำ: กรณีศึกษาบริษัท ยูนิซีดีมาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2537. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. 2558. *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่าน สยามสแควร์*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิทยาบรรวัฒนา. (2552ก). *ทฤษฎีองค์กรสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์. สมบูรณ์ ศรีธรรมหิรัญ (2553, หน้า 120)
- สมยศ นาวิการ. 2539. ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาร.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2547). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สุพิน เกชาคุปต์. 2537. พฤติกรรมองค์การ : ความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



สุวิมล ตรีภานนท์. (2546). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่  
การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสถียร เหลืองอร่าม. 2532. *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : รุ่งศิลป์การพิมพ์.

Barnard, Chester I. 1962. *Organization and Management*. Cambridge : Massachusetts Harvard University Press.

Donnelly, J.H., Jr.; Gibson, J.L., and Ivancevich, J.M. 1978. *Fundamentals of Management*. Texas :  
Business Publications.

Hellriegel, P., and Slocum, J.W. 1974. *Management : A contingency approach*. Reading Massachusetts :  
Addison Wesley Publishing.

Likert, Rensis. 1961. *New Patterns of Management*. New York : McGraw-Hill.

Stogdill, Ralph M. 1974. *Handbook of Leadership : A survey of theory and research*. New York : The Free Press.