

การศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร

กรมการค้าภายใน

**A Study of Supervisor Leadership Affecting Work Success of Personnel of
the Department of Internal Trade**

นภศูล มงคลสวัสดิ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Napasul Mongkolsawad

Email : ning_b-b@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน (2) เพื่อศึกษาความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรกรมการค้าภายใน จำนวน 400 คน โดยใช้โปรแกรม G*Power ที่สร้างจากสูตรของ Cohen ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ที่ต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ ภาวะผู้นำด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำที่ตัดสินใจตนเอง ผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเอง ผู้นำที่ปล่อยผู้ปฏิบัติงานทำงานเอง ส่วนภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร กรมการค้าภายใน ด้านเปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ได้แก่ ภาวะผู้นำด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเอง ผู้นำที่ปล่อยผู้ปฏิบัติงานทำงานเอง

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, หัวหน้างาน, ความสำเร็จในการทำงาน

Abstract

Research subject A Study of Supervisor Leadership Affecting Work Success of Personnel of the Department of Internal Trade With the objective to (1) To study the work success of personnel from the Department of Internal Trade. (2) To study the work success of the Department of Internal Trade personnel Classified by personal factors. (3) To study the leadership of supervisors affecting the work success of personnel of the Department of Internal Trade. The sample group used in this study was 400 Department of Internal Trade personnel using G* Power program based on Cohen's formula using convenience sampling method.

The study indicated that Personal factors, such as job positions, work experiences, and different incomes made the success of the personnel of the Department of Internal Trade different in statistical significance 0.05 and the leadership of supervisors affecting Career success of the Department of Internal Trade personnel The quality of efficiency and effectiveness are leadership, change leader Leaders who make their own decisions Leaders who empower workers to make their own decisions The leader who released the workers by themselves. Leadership styles of supervisors affecting the work success of personnel Department of Internal Trade The comparison of the quality of the efficiency and effectiveness of people with similar work such as leadership, change leader Leaders who empower workers to make their own decisions The leader who released the workers by themselves.

Keywords: Leadership, supervisor, work success

บทนำ

ในการบริหารหน่วยงานหรือองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชน จำเป็นจะต้องมีหัวหน้าที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารงานที่จะสามารถนำพองค์กรให้ปฏิบัติงานเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ภาวะผู้นำเป็นความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม โดยใช้การชักชวน จูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการด้วยความเต็มใจ และยินดีที่จะให้ความร่วมมือโดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย ภาวะผู้นำของผู้นำจึงถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จ

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือหัวหน้างานหรือผู้นำ ซึ่งจะเป็นผู้ที่คอยสั่งงานช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แนวทางในการปฏิบัติงาน และยังสามารถช่วยดึงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีมากยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่า การที่พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ นั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้างานหรือผู้นำ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจเรื่องการศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน เพื่อทราบถึงข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบภาวะผู้นำที่ส่งผลไปในทิศทางบวกต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมการค้าภายใน ทั้งหมดจำนวน 583 คน
 2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย เริ่มดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม 2562
 3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
- ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะทำให้ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายในต่างกัน
2. ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน น่าจะมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาฝึกอบรมผู้นำ อันส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สำเร็จผล
2. เป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากรเพื่อเป็นหัวหน้างาน

การทบทวนวรรณกรรม

ภาวะผู้นำ

การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยไอโอวา Kurt Lewin และคณะ ได้ศึกษาวิจัยในนามของมหาวิทยาลัยไอโอวา ผลการศึกษาได้กำหนดรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) ผู้นำแบบอัตถนิยมหรือออตตา (autocratic style) เป็นผู้นำที่ชอบใช้อำนาจโดยวิธีการออกคำสั่งควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดมักจะตัดสินใจด้วยตนเองแต่ผู้เดียว ไม่ฟังความคิดเห็นของคนรอบข้าง 2) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (democratic style) เป็นผู้นำที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการบริหารและการตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งกันและกัน 3) ผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม (laissez - faire style) เป็นผู้นำที่ให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจ มีการมอบหมายงานแต่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามสบาย

Burns (1978) กล่าวว่าภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งเกิดได้ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership)

เป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำติดต่อกับผู้ตาม เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ผู้นำจะใช้รางวัล เพื่อแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตามก็จะได้รับรางวัลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน ขณะที่ผู้นำก็ได้ประโยชน์จากผลงานที่สำเร็จ

2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามและจะกระตุ้นตามให้เกิดความสำนึกและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับขั้น ความต้องการของมาสโลว์และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์ยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Mager and Besch (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่านั้น หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข
3. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิผลของการทำงาน

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์หรือ หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2538) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง การทำงานได้โดยสามารถทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ

- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้
- ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ประกอบด้วย ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำการแลกเปลี่ยน ผู้นำแบบอัตถนิยม หรืออึดตา ผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม

2. ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ประกอบด้วย คุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผล เปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional studies) การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยขอความอนุเคราะห์ ให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่า IOC สูงสุด เท่ากับ 1 และค่า IOC ต่ำสุดเท่ากับ 0.66 ซึ่งค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อ ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด และนำไปทดลองใช้ (try-out) กับบุคลากรกรมการคำภายใน จำนวน 30 คน และหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.955 แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน และความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการคำภายใน
2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 2.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการคำภายใน จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test
 - 2.2 ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการคำภายใน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD
 - 2.3 เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการคำภายใน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยเทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ 1) ด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 2) ด้านผู้นำการแลกเปลี่ยน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 3) ด้านผู้นำแบบอัตตนิยมหรืออัตตา จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 2 องค์ประกอบ จึงตั้งชื่อใหม่เป็นด้านผู้นำที่ตัดสินใจตนเอง และด้านผู้นำที่กำหนดแนวทางและระยะเวลาในการทำงาน 4) ด้านผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 2 องค์ประกอบ จึงตั้งชื่อใหม่เป็น ด้านผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเอง และด้านผู้นำที่ปล่อยผู้ปฏิบัติงานทำงานเอง

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.8 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.8 ตำแหน่งงานข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 71.8 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีรายได้ 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.5 โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.441 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้งด้านคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผล และด้านเปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกัน อยู่ในระดับคะแนนมากทั้ง 2 ด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 บุคลากรกรมการค้าภายในที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ทั้ง 2 ด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.2 บุคลากรกรมการค้าภายในที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ทั้ง 2 ด้านต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.3 บุคลากรกรมการค้าภายในที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ทั้ง 2 ด้าน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ภาวะผู้นำของหัวหน้างานด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำที่ตัดสินใจตนเอง ผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเอง และผู้นำที่ปล่อยผู้ปฏิบัติงานทำงานเอง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนด้านคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้ร้อยละ 26.9 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.022

3.2 ภาวะผู้นำของหัวหน้างานด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเอง และผู้นำที่ปล่อยผู้ปฏิบัติงานทำงานเอง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านเปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ทำให้ตัวแปร

ทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนด้านเปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ได้ร้อยละ 18.8 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.021

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยการศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

1.1 บุคลากรกรมการค้าภายในให้ระดับคะแนน ด้านคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรกรมการค้าภายในนั้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รณฤทธิ์ สีชมนังสุ (2560) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานว่าหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่หน่วยงานต้องการ โดยสามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ 1.ด้านคุณภาพงาน 2.ด้านปริมาณงาน 3.ด้านเวลา 4.ด้านวิธีการ และ 5.ด้านค่าใช้จ่าย

1.2 บุคลากรกรมการค้าภายในให้ระดับคะแนน ด้านเปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกันในระดับมาก ซึ่งเป็นการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับ สุนทร โนนใหม่ (2554) ได้กล่าวว่าการวัดประสิทธิภาพที่เป็นไปได้คือการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในมุมต่างๆ และการดำเนินงาน เช่น การเปรียบเทียบผลงานกับต้นทุน การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ดำเนินการอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน หรือการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผลศึกษาความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรกรมการค้าภายในที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมยศ เข้มผื่อน (2551) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเซียมรินทร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 บุคลากรกรมการค้าภายในที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ และณกมล จันทร่วม (2557) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปีโตรเคมี พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรกรมการค้าภายในที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริวรรณ ศิริเชษานนท์ (2557) งานวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่ อธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยพื้นฐาน

ส่วนบุคคลต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายในสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ภาวะผู้นำด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bernard Bass (1985) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีนอกเหนือจากความเป็นบารมี คือการกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการสร้างแรงบันดาลใจ

3.2 ภาวะผู้นำด้านผู้นำที่ตัดสินใจตนเอง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kurt Lewin (1939) กล่าวว่าผู้นำแบบอัตถนิยม (เผด็จการ) เป็นผู้นำที่ชอบใช้อำนาจโดยวิธีการออกคำสั่ง ควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวด ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับเป็นเครื่องมือควบคุมการทำงาน มักจะตัดสินใจด้วยตนเองแต่ผู้เดียว

3.3 ภาวะผู้นำด้านผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเอง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ranjit Kumar (2015) กล่าวว่าผู้นำจะอนุญาตให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการตัดสินใจในวิธีการทำงานของตนเอง มีความเชื่อว่ารูปแบบความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพที่สุดนั้นขึ้นอยู่กับ การให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน

3.4 ภาวะผู้นำด้านผู้นำที่ปล่อยผู้ปฏิบัติงานทำงานเอง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Abdul Basit, Veronica Sebastian, Zubair Hassan (2017) งานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของรูปแบบความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานของพนักงาน (กรณีศึกษาองค์กรเอกชนในมาเลเซีย) พบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแสดงให้เห็นว่าความเป็นผู้นำแบบตามสบายต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญและเชิงบวกของรูปแบบ

3.5 ภาวะผู้นำด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านเปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Lilian Kagwiria (2016) งานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความเป็นผู้นำในการเพิ่มประสิทธิผลของพนักงานธนาคาร KCB ประเทศเคนยา จำกัด สาขาในเขตไนโรบี พบว่ารูปแบบผู้นำการเปลี่ยนแปลง นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลของพนักงาน นอกจากนี้ยังสร้างความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน

3.6 ภาวะผู้นำด้านผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเอง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านเปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Kawooya Nuhu (2010) งานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีต่อ

การทำงานในสภาพตำบลกัมปาลา พบว่า ผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของพนักงาน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ต้องการทำตัวสบายๆ ไม่ต้องการถูกบังคับด้วย กฎระเบียบ

3.7 ภาวะผู้นำด้านผู้นำที่ปล่อยผู้ปฏิบัติงานทำงานเอง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร กรมการค้าภายใน ด้านเปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Liaquat Ali (2019) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กร (กรณีศึกษา มหาวิทยาลัย Bacha Khan Charsadda) พบว่า ความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างรูปแบบของผู้นำและประสิทธิภาพขององค์กร แสดงให้เห็นว่ารูปแบบความเป็นผู้นำตามสบายหรือเสรีนิยม ส่งผลให้ประสิทธิภาพ ขององค์กรเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ตำแหน่งงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านรายได้ต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานการบริหารงานบุคคลและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างคนรุ่นใหม่กับคนรุ่นเก่าให้มีความยุติธรรมในการประเมินผลงานการทำงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกช่วงอายุ ได้ความคิดเห็นและแสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการปิดกั้น

ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน

จากการศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน พบว่าภาวะผู้นำประกอบด้วยภาวะผู้นำด้านผู้นำ การเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำด้านผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจของภาวะผู้นำด้านผู้นำที่ปล่อยผู้ปฏิบัติงานทำงานเอง ภาวะผู้นำด้านผู้นำที่ตัดสินใจตนเอง มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ดังนั้น จึงควรพัฒนา และสนับสนุนหัวหน้างานให้ไปเป็นในรูปแบบของภาวะผู้นำดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปในทิศทางเชิงบวก รวมทั้งหัวหน้างานควรปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และแนะนำเทคนิคการทำงานให้กับผู้ตาม เพื่อให้การทำงานราบรื่นและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มขึ้นด้วยเช่น ตัวแปรด้านลักษณะงาน ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งตัวแปรภาวะผู้นำด้านอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการสรรหาหัวหน้างาน และพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากรในกรมฯ ต่อไปในอนาคต
2. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้าง และครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ และราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ และณกมล จันทร์สม. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2. ชงชัย สันติวงษ์. (2538). องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพฯ:แมเนจเม้น เซ็นเตอร์ บางกอก.
- รณฤทธิ์ สีชนนังสุ. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัทปตท.จำกัด(มหาชน).วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ. รุ่งแก้วแดงและชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ สิริเชซานนท์. (2557). การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาศูนย์ปฏิบัติการสินเชื้อ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น. ลำปาง.
- สมยศ เข้มเผื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย น มาร์ีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- สุนทรี โนนใหม่. (2554). การศึกษาประสิทธิภาพเชิงเทคนิคในการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- Ali, L. (2019). Impact of Leadership Styles on Organizational Performance - A Case Study of Public Sector University, Bacha Khan University Charsadda. Journal of Multidisciplinary Approaches in Science 4, Issue 1 (2019) 26-40.
- Basit, A, Sebastian, V, Hassan, Z. (2017). Impact of Leadership Style on employee performance (A Case study on a private organization in MALAYSIA). International Journal of Accounting & Business Management. Vol. 5 (No.2), 2017.
- Bass, B. M. (1985). Leadership and performance beyond expectations. New York: The Free Press.
- Burns, J. M. (1978). Leadership. New York: Harper and Row.
- Kagwiria, L. (2016). Influence of Leadership on Employee Productivity at KCB BANK LTD, Nairobi Region Branches. A Research Project Submitted of Master of Science. University of Nairobi.
- Kumar, R. (2005). Research methodology: a step-by-step guide for beginners. New Delhi: Sage Publications Limited.
- Lewin, Kurt, Lippit, Ronald and White, Ralph K. (1939). Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created Social Climate. Journal of Social Psychology, 10 (5) : 271 - 299.
- Nuhu, K. (2010). Effect of leadership styles on employee performance in Kampala district council. Doctoral dissertation, Makerere University.