

ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

Leadership that Affects Organizational Commitment of NTT Communications (Thailand) Co., Ltd.

สุภัทสิริ ปิ่นทอง whoopy@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำของพนักงาน บริษัท เอ็นทีทีคอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (2) เพื่อศึกษาลักษณะงานของพนักงาน บริษัท เอ็นทีทีคอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (3) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (4) เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (5) เพื่อศึกษาลักษณะงานที่มีผลต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน ที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน-มาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ระดับมากอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านกระตุ้นปัญญา ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยเท่ากัน จากลักษณะของงานของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ลักษณะของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่ทำทนาย และลักษณะงานด้านการมีส่วนร่วม

ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก และพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านต่อเนื้องที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากที่สุด และความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ , ลักษณะงาน,ความผูกพันต่อองค์กร

ABSTRACT

The objective of this research were (1) to investigate the demographics data of the samples at NTT Communications (Thailand) Co.,Ltd (2) to examine the perceptions regarding the leadership; (3) to examine the perceptions regarding the work type; (4) to examine the level of the organizational commitment of the respondents; (5) to examine the influence of the leadership and the level of the organizational commitment of the respondents ; and (6) to examine the influence of the work type and the level of the organizational commitment of the respondents. The researcher utilized questionnaire to collect the data from the respondents. The questionnaire included 4 parts. Part 1 collected the demographic data of the respondents. Part 2 collected data regarding the leadership. Part 3 collected data regarding the work type. Part 4 collected data regarding the level of the organizational commitment of the respondents.

Results found that most of the respondents were male, age between 31-40 years, education was at the bachelor's degree level and working experience between 6-10 years. Respondents male and female had similar level of the organizational commitment. results that male and female had similar level of the organizational commitment. Respondents in different age group also had similar level of the organizational commitment. Respondents with different position had different level of the organizational commitment. The Multiple Regression Analysis reveals that the leadership and the work type influenced the level of the organizational commitment. The Transformational leadership who influenced ideal had highest impact on the level of the organizational commitment.

Keywords: Leadership, Type of work, Organizational Commitment

บทนำ

สังคมในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพเศรษฐกิจ ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันบุคลากรของตนและจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับประเด็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนความก้าวหน้าให้กับองค์กร และเพื่อค้นหาผู้นำที่มีศักยภาพ ช่วยผลักดันให้เกิดนโยบายต่างๆ ที่นำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละองค์กรที่กำหนดไว้ ภาวะผู้นำ คือกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือมากกว่า กระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่างๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมายเสริมสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรภายในองค์กร กล่าวคือภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกในการใช้อำนาจหน้าที่หรืออิทธิพลที่มีอยู่ต่อผู้ร่วมงานในสถานการณ์ต่างๆ โดยการจูงใจผู้ร่วมงานให้เกิดแรงจูงใจภายในเพื่อให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจและใช้ความพยายามของตนในการปฏิบัติงานโดยทุ่มเทกำลังความคิด กำลังกายความรู้ความสามารถในการช่วยกันแก้ปัญหาเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้สรุปว่าภาวะผู้นำ เป็นความสามารถด้านอิทธิพลต่อบุคคลในกลุ่มเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนความก้าวหน้าขององค์กรและเป็นปัจจัยที่หากมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่เชื่อถือได้ สามารถ กำหนด สร้างภาพลักษณ์และผลักดันแรงกระตุ้น เพื่อให้พนักงานทำงานด้วยความสามารถอย่างเต็มประสิทธิภาพพร้อมด้วยความผูกพันกับงานและองค์กรได้นั้น ก็จะถือว่าเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สร้างประสิทธิผลให้องค์กรได้เป็นอย่างดี และอีกปัจจัยที่มีผลกับองค์กรก็คืออุดมคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ความผูกพันต่อองค์กร คือ การสร้างความผูกพันของพนักงานภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกร่วมกันเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละบุคคล เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีการปรับเอกลักษณ์ของพนักงานให้สอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การมีส่วนร่วมกับองค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นตัวชี้วัดที่ดีของการมีประสิทธิผลขององค์กรเช่นกัน

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำของพนักงาน บริษัท เอ็นทีทีคอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาลักษณะงานของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด
4. เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด
5. เพื่อศึกษาลักษณะงานที่มีผลต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีผูกพันต่อองค์กรต่างกัน
2. ภาวะผู้นำมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกัน
3. ด้านลักษณะงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกัน

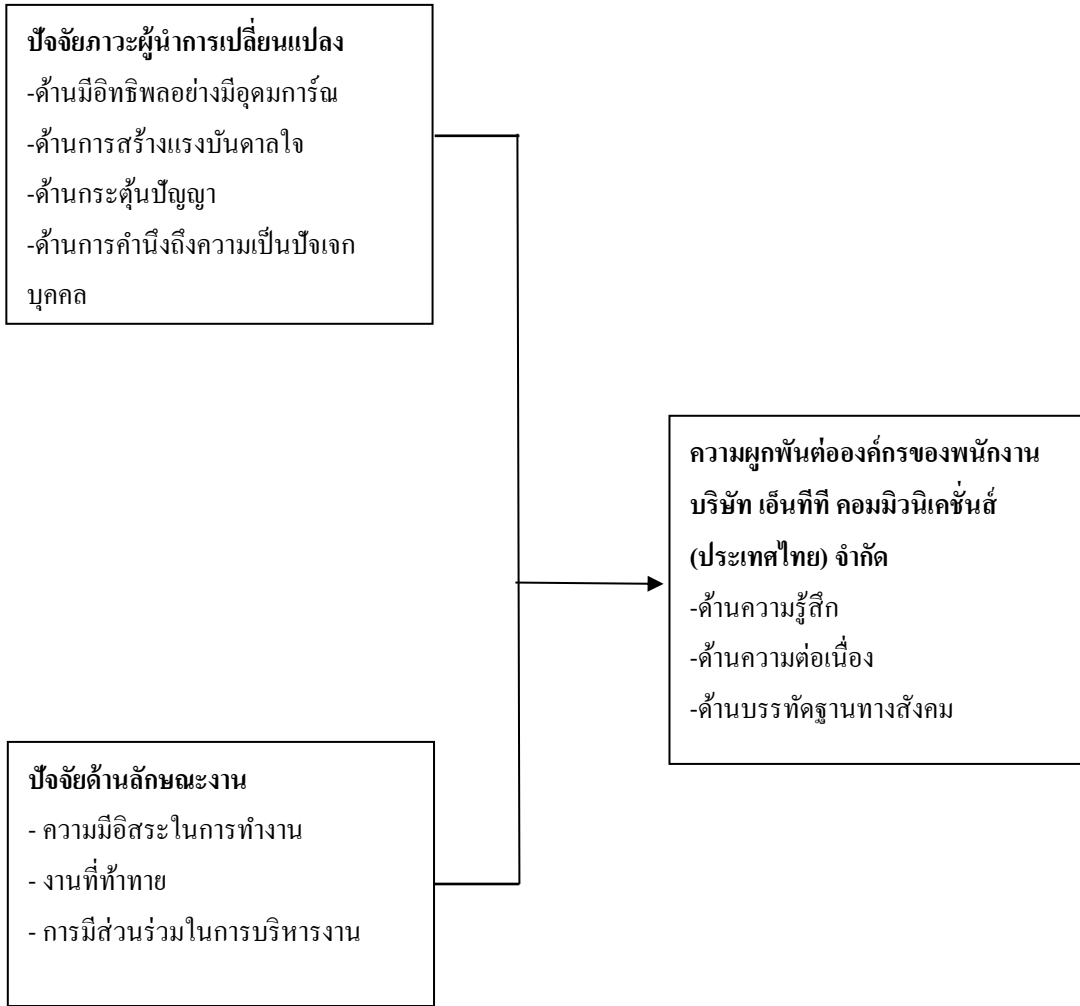
ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางนา จำนวน 120 คน ภายในเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2562
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางนา จำนวน 92 คน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณใช้สูตรของ Yamane (อ้างถึงใน กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์, 2559, หน้า 184)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ)

ตัวแปรตาม



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนี้
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนี้

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน ในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนี้

4. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อร่วมมือกันหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และลดจำนวนการลาออกของพนักงานลง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) ซึ่งมี 4 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แบบให้เลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยตรง โดยมีเนื้อหา จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านลักษณะงาน โดยมีเนื้อหา จำนวน 15 ข้อแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 1.ด้านความมีอิสระในการทำงาน 5 ข้อ
- 2.ด้านงานที่ทำท่าย 5 ข้อ
- 3.ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีเนื้อหา จำนวน 15 ข้อแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 1.ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 5 ข้อ
- 2.ด้านต่อเนื้องที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 5 ข้อ
- 3.ด้านบรรทัดฐานทางสังคม 5 ข้อ

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามความคิดเห็น
เกณฑ์การให้คะแนนของ Likert มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้ประเมินความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตรากว้าง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับคะแนน}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ได้ดังนี้
ระดับคะแนน 1.00 -1.80 คะแนน หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับ
น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81- 2.60 คะแนน หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับ
น้อย

ระดับคะแนน 2.61- 3.40 คะแนน หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับ
ปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 4.21 -5.00 คะแนน หมายถึง ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับ
มากที่สุด

สามารถแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและลักษณะองค์กร ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 -1.80 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและลักษณะองค์กร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81- 2.60 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและลักษณะองค์กร อยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.61- 3.40 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและลักษณะองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและลักษณะองค์กร อยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 4.21 -5.00 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและลักษณะองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด

สามารถแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 -1.80 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81- 2.60 คะแนน หมายถึง ความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.61- 3.40 คะแนน หมายถึง ความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง ความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 4.21 -5.00 คะแนน หมายถึง ความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. ค่าสถิติ t-test (independent sample t test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชายและหญิง

4. ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีความแตกต่างทางด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงาน ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

5. วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ (Post-hoc analysis) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใด โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test for all possible comparisons)

6. ค่าสถิติ Multiple Linear Regression Analysis (MLR) เพื่อวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีผลกระทบต่อผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงาน และมีอายุงาน 6-10 ปี บุคลากรบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และมีระดับการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปริญญาตรี พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันเพศชายและเพศหญิง มีความสามารถเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของสุธิษา แก้วประเสริฐ (2550, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อบริษัท คอมเซเว่น อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด พบว่า บุคลากรหรือพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างมีกลุ่มตัวอย่างมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ระดับมากอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านกระตุ้นปัญญา มี ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยเท่ากัน ภาวะผู้นำมีผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

บริษัท เอ็นทีที คอมมูนิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จากผลการวิจัย ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันขององค์กรต่างกร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงานและมีอายุงาน 6-10 ปี ส่วนใหญ่ในระดับพนักงานนั้นความคิดภาวะผู้นำที่อยากจะผลักดันองค์กรไปในทางข้างหน้ารวมทั้ง พนักงานที่มีอายุงานประมาณหนึ่งจะมีความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน ส่วนงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลนั้น หากแสดงพฤติกรรมในแนวทางที่เป็นต้นแบบ มอบหมายงานที่มีคุณค่าและท้าทายให้กับพนักงานหรือลูกน้อง โดยกระตุ้นให้พนักงานหรือลูกน้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ มองและแก้ปัญหาแบบใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานหรือลูกน้องนั้นมีศักยภาพที่สูงขึ้น พนักงานหรือลูกน้องจะรับรู้ว่าจะหัวหน้าให้การสนับสนุนพนักงานในด้านต่าง ๆ และเห็นถึงความสำคัญยอมรับในผลงาน และตอบแทนด้วยการเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน ให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ของแบสในปี 1985 ซึ่งได้พัฒนามาจากแนวคิดเริ่มต้น เกี่ยวกับภาวะผู้นำของเบอร์น (Burns, 1978) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า เป็น ผู้นำที่พยายามเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ความคิดของลูกน้องในทีมให้เห็นถึงความสำคัญและค่านิยมที่ดี ในการทำงานจะกระตุ้นให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกรักอยากทำเพื่อให้เกิดความสำเร็จของทีมงานและองค์กร รวมไปถึงการกระตุ้นให้ลูกน้องเกิดความต้องการภายในด้วย เช่น ความต้องการอยากที่จำเรียนรู้ อะไรใหม่ๆ อย่างอิสระ อยากที่จะมีความสำเร็จและได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ทีมงานที่เกี่ยวข้อง และหัวหน้างาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เองที่ก่อให้เกิดความผูกพันในองค์กร ตามมา โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณดี ชูกาล (2540) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการ ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของ อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ไม่เพียงเท่านั้น จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำย่อมต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อผลประโยชน์เพื่อองค์กร โดยสอดคล้องกับ รศ.(พิเศษ) ดร.พรชัย เจดามาน,2560

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ศตวรรษที่ 21 : ไทยแลนด์ 4.0

(<https://www.kroobannok.com/83312>) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมองเห็นการเปลี่ยนแปลง ว่าเป็นโอกาสการทราบบวิธีการค้นหาการเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้อง และทราบบวิธีที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ได้แก่ ด้านนโยบายการสร้างอนาคต ด้านวิธีการอย่างเป็นระบบในการมองหาและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลง ด้านวิธีที่

ถูกต้องในการสร้างความคุ้นเคยกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านนโยบายในการสร้างสมดุลระหว่างการเปลี่ยนแปลงกับความต่อเนื่อง เพราะนโยบายการสร้างสรรค์สิ่งใหม่อย่างเป็นระบบ สามารถสร้างจิตสำนึกให้องค์กรในฐานะที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยทักษะของภาวะผู้นำศตวรรษที่ 21 อธิบายได้ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) การวางแผนที่ดีด้วยแผนกลยุทธ์ นโยบาย แผนงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย โดยการวางแผนนั้นต้องมีแนวปฏิบัติที่เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับปรุงยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับนโยบายให้เป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์

2. การจัดองค์กร (Organizing) เป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่าสิ่งใดจะต้องมีการจัดโครงสร้างอย่างชัดเจนทั้งสายงานจัดบุคลากรตามสายบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ของฝ่ายงานอย่างเป็นระบบงาน และมีทีมงานในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้

3. การบังคับบัญชา (Commanding) มีการตัดสินใจสั่งการที่เป็นกัลยาณมิตร การสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการบังคับบัญชาดูแลตรวจสอบและติดตาม

4. การประสานงาน (Coordinating) ทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ดังนั้นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อประสานงานต่างๆ และให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

5. การควบคุม (Controlling) จำเป็นต้องมีการควบคุม ดูแลทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้การจัดการมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม 5 ประการ คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) เป็นระดับพฤติกรรมการทำงานที่ผู้นำแสดงให้เห็นและเป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงานยอมรับ เชื่อมั่น ศรัทธา ภาคภูมิใจไว้วางใจในความสามารถ มีความเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีเป้าหมายชัดเจนและมั่นใจที่จะเอาชนะอุปสรรค การมีวิสัยทัศน์และการถ่ายทอดไปยังผู้ร่วมงาน มีความสามารถ มุ่งมั่น ตระหนักและทุ่มเท มีความสามารถในการจัดการ หรือควบคุมตนเอง เห็นคุณค่า มีคุณธรรมและจริยธรรม

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการทำงาน ที่เป็นกระบวนการทำให้ผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจภายใน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน การตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีการคิดเชิงบวกและเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการทำงานที่เป็นกระบวนการกระตุ้นผู้ร่วมงานให้เห็นวิธีการ หรือ แนวทางใหม่ในการแก้ปัญหา การมองปัญหาเชิงระบบในแง่มุมต่างๆ การวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผลและข้อมูลหลักฐาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นถึงการคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการติดต่อแบบสองทางและเป็นรายบุคคล มีการวิเคราะห์ความต้องการและให้คำแนะนำ รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้พัฒนาตนเองและยึดหลักการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ มีเทคนิคการ มอบหมายงาน ที่ดี

5. การสร้างทีมงาน (Teams) การมีความสามารถหรือพลังงานพิเศษของบุคคล การรวมกันของกลุ่มคนขึ้นมาอย่างเหมาะสมและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.ลักษณะของงาน บริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ลักษณะของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่ท้าทาย และลักษณะงานด้านการมีส่วนร่วม ลักษณะงานที่หลากหลาย หรือแม้แต่การทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีใหม่ย่อมเป็นการท้าทายและกระตุ้นให้พนักงานมีความสนใจในงาน อยากมีส่วนให้รู้สึกว่ามีตนเองมีความสำคัญต่องานและต่อองค์กร จนเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรย่อมจะสูงกว่างานที่จะต้องปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอนแบบแผน โดยไม่สามารถนำเสนอหรือมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือ ไม่สามารถแสดงความสามารถของตนเองออกมาได้เลย ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรย่อมมีน้อย ซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฐิติมา หลักทอง(2557, บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตขึ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี, ปาริชาติ บัวเป็ง(2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย จำกัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. การปรับทัศนคติ เมื่อองค์กรมองเห็นถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรเพื่อพัฒนาอย่างเดินหน้า ดังนั้น พนักงานหรือบุคลากรที่มีภาวะผู้นำย่อมต้องการการพัฒนาให้บุคลากรในองค์กรคล้อยตามและเห็นถึงความสำคัญนี้ควรสนับสนุนให้พนักงานหรือบุคลากรได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการประชุมวางแผน สร้างแนวทางร่วมกัน การแก้ไขปัญหา และรับฟังความคิดเห็นพนักงานหรือบุคลากรภายในองค์กร

2. การพัฒนาทักษะ กรณีพนักงานหรือบุคลากรที่ยังมีความรู้สึกลงในการเป็นส่วนร่วมไม่มาก ควรจะเปิดเวทีให้พนักงานหรือบุคลากรมีส่วนร่วมในเสนอแนวคิดนโยบายการบริหาร เพราะจะได้รับฟังความเห็นที่มาจากความต้องการในการทำงาน และทิศทางที่บุคลากรสามารถทำได้ และสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานในการมีส่วนร่วม

3. การวัดผล เมื่อองค์กรมองเห็นถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรเพื่อพัฒนาอย่างเดินหน้า องค์กรจะต้องมีการวัดผลเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการวัดผลจากการอบรมรายครั้ง รายเดือน หรือรายปี เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงานหรือบุคลากร

4. ให้ค่าตอบแทนหรือมอรางวัล เมื่อการวัดผลประสบความสำเร็จ องค์กรควรมีค่าชมค่าตอบแทนหรือมอรางวัลให้กับพนักงานหรือบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำของพนักงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างต่อเนื่องและทันสมัย

2. ควรศึกษาเชิงคุณภาพในปัจจัยที่ส่งผลลักษณะงานของพนักงาน หรือบุคลากรบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ ภาวะผู้นำของพนักงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระหว่างหน่วยงานในองค์กร

4. ควรศึกษาปัญหาที่อาจจะเกิดในระหว่างที่กำลังพัฒนา และแนวทางแก้ไขสำหรับพนักงานหรือบุคลากรบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

5.ควรศึกษาความพร้อมของพนักงานหรือบุคคลากรบริษัท เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัดเพื่อขยายโอกาสใช้กับบริษัทในเครือต่อไป

บรรณานุกรม

- ขนิษฐา จิตแสง (2556). พฤติกรรมและรูปแบบการใช้บริการบนสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนในจังหวัดขอนแก่น. รายงานการวิจัย, สำนักบริหารการวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปาริชาติ บัวเป็ง (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เยาวภา อยู่ประพัฒน์ (2558). ความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อัญมณี วัฒนรัตน์ (2556). ภาวะผู้นำแบบพัฒนาการจัดการความสุขแบบ เป็น-อยู่-คือ และความสุขในการทำงาน. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สามารถ สุขภาคกิจ (2555). ภาวะผู้นำเต็มรูปแบบกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- พงษ์สันต์ บุญสรณ์ (2555). ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- ศิริพงษ์ โพธิ์ลักษณะ, กฤษดา อัสวรุ่งแสงกุล, วิชัย รุ่งเรือง และธนสาร อินทรกำธรชัย, (2559) สมรรถนะภาวะผู้นำระดับจัดการการผลิตในธุรกิจยานยนต์, วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กาญจนา ศิลา (2556). การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- การุณันท์ รัตนแสนวงษ์ (2555). ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สตรีมหาวิทยาลัยภาครัฐและภาคเอกชน. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

กาญจนา ศีลา (2556).การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียน
ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ.

การุณันท์ รัตนแสนวงษ์ (2555).ภาวะผู้นำของผู้บริหารสตรีมหาวิทยาลัยภาครัฐและ
ภาคเอกชน. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

กิ่งแก้ว ศรีสาติกุลรัตน์ (2560).ภาวะผู้นำ (Leadership), ค้นเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2562 จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/199694>.

สุริย์ภรณ์ ทรศนียากร (2541).ภาวะผู้นำกับวิวัฒนาการขององค์กร : กรณีศึกษาโรงเรียนสห
ศาสตร์ศึกษา อำเภอเมืองเชียงราย, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร (2557) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและ
เทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.

อรรณวิท ชื่นจิตต์ (2557).ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนรุ่นเจนเนอเรชั่นวายในเขต
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.