

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและ
การปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย
ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์
(Private Banking)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

มัทรินทร์ ชาญเลขา

นางสาวมัทรินทร์ ชาญเลขา
ผู้วิจัย

K. Papiin

รองศาสตราจารย์กัญญาภัสส์ ปันจยีสี่,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุเทพ นิมสาย,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Dr. - Q

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

Dr. - Q

ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช,

D.B.A.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือ คุณดูแล เอาใจใส่ เป็นอย่างดีจากหลาย ๆ ฝ่าย โดยได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์กัญญากัสส ปันยัสสีห์ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยฉบับนี้ พร้อมทั้งให้ความรู้ และแนวคิดที่สำคัญสำหรับการศึกษางานวิจัยนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ประกอบวิชาชีพและการใช้ชีวิต รวมถึงขอบคุณพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้ งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สำหรับความห่วงใย การสนับสนุน ต่าง ๆ ขอบคุณกำลังใจจากครอบครัวที่เป็นแรงใจสำคัญยิ่งทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี อีกทั้งหัวหน้างานและเพื่อนๆที่คอยช่วยเหลือ ตลอดจนบุคคลต่าง ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือ อีกมากที่ผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามได้หมด ที่ได้เต็มใจช่วยเหลือเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน ความกรุณาและความปรารถนาดีของทุกท่านอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณและขอบคุณไว้ในโอกาสนี้

มัทรินทร์ ชาญเลข

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

THE STUDY OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP INFLUENCING ON STAFFS'
ORGANIZATION COMMITMENT AND TASK PERFORMANCE: THE CASE OF KASIKORN
BANK PRIVATE BANKING DEPARTMENT STAFFS

มัทรินทร์ ชาญเลข 6250007

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์กัญญาภัสส์ ปันจยีสี่, Ph.D., สุเทพ นิ่มสาย,
Ph.D., ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช, D.B.A.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะต่าง ๆ ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลอย่างไรต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 154 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลใช้สถิติแบบพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการถดถอยพหุคูณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร และคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ เช่น คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญาและด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างไรก็ตามผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติและคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง/ ความผูกพันต่อองค์กร/ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน/ ฝ่ายธุรกิจ
ไพรเวทแบงก์ (Private Banking)/ ธนาคารกสิกรไทย /

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
1.3 คำถามงานวิจัย	3
1.4 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	4
1.6 ขอบเขตงานวิจัย	5
1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	5
1.6.2 ขอบเขตด้านประชากร	5
1.6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาการทำวิจัย	5
1.7 ข้อยกเว้นของงานวิจัย	6
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	6
1.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	8
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	9
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงาน	9
2.2 สมมติฐานการวิจัย	10
2.3 กรอบการวิจัย	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	13
3.1 การออกแบบงานวิจัย	13
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
3.3 การพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้สำหรับการวิจัย	15
3.4 กระบวนการวิจัย	16
3.5 การทดสอบเครื่องมือวิจัย	16
3.5.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)	16
3.5.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)	17
3.6 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	17
3.6.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)	18
3.6.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย	18
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	19
4.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	19
4.2 การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ	20
4.2.1 การทดสอบสมมติฐานด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	20
4.2.2 การทดสอบสมมติฐานด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	22
4.3 สรุปสมมติฐานงานวิจัย	24
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	27
5.1 อภิปรายผลการวิจัย	27
5.2 ประโยชน์ของงานวิจัยทางทฤษฎี	29
5.3 สรุปผลการวิจัย	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.4 ข้อเสนอแนะของงานวิจัย	30
5.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย	31
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	37
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย	38
ประวัติผู้วิจัย	43



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์	14
3.2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตัวแปร	17
4.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	19
4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	20
4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร ความผูกพันต่อองค์กร	20
4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	21
4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	22
4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	22
4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน	23
4.8 สรุปผลวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	24

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	7
2.1 กรอบการวิจัย	12
4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิดตามทฤษฎี (Conceptual Framework)	26



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมของธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันสูงจากการที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น หนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คือ ธุรกิจสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยทำหน้าที่ระดมและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจ การชำระราคาและบริการการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจของลูกค้า จะเห็นได้ว่าธุรกิจสถาบันการเงินในปัจจุบันลูกค้าสามารถเข้าถึงธุรกรรมได้ง่ายขึ้นจากการที่สถาบันการเงินนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความปลอดภัยสูง เข้ามาใช้ในการพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ การเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดเจน คือ เดิมลูกค้าที่ต้องการทำธุรกรรมทางการเงินจะต้องเดินทางไปยังธนาคารเท่านั้น แต่ในปัจจุบันลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาโดยใช้ธุรกรรมออนไลน์ (ไอรดา รื่นภิรมย์ใจ, 2560) รวมถึงสถาบันการเงินมีการวางกลยุทธ์ในการแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของสถาบันการเงิน ได้แก่ ลูกค้าบุคคลธรรมดา ลูกค้าบุคคลรายใหญ่ หรือกลุ่มบุคคลผู้มีสินทรัพย์สูง (High Net Worth individual) และลูกค้าธุรกิจ เป็นต้น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศที่เล็งเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผู้บริหารของธนาคารมีวิสัยทัศน์ก้าวไกล มีการปรับตัวให้ทันตามกระแส ด้วยการพัฒนานวัตกรรม เพื่อต่อยอดธุรกิจที่มีการแข่งขันที่รวดเร็ว และรอบด้าน เพื่อสร้างความมั่นคงและยั่งยืนของธุรกิจ (ธนาคารกสิกรไทย, 2563) ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ก้าวไกลจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างยั่งยืน ในช่วงที่ผ่านมาการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำมีจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยด้านภาวะผู้นำแบบบงการ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและภาวะผู้นำแบบเน้นความสำเร็จมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน (กฤษฎดา น่วมจิตร, 2558) รวมถึงภาวะผู้นำด้านวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน (จิระ ไชยประสิทธิ์, 2560) แต่มีแนวคิดทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและสอดคล้องกับผู้นำของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformation leadership) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน ความผูกพันต่อองค์กร โดยทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ถูกกล่าวไว้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถเห็นได้จากผู้นำเป็นผู้เปลี่ยนแปลง (Transformation) ประกอบด้วย การมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล สามารถทำให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองเห็นตนเองและมองงานในแง่บวกหรือกระบวนทัศน์ (Paradigm) ใหม่ ๆ ทำให้เกิดการตระหนักรู้ (Awareness) ในเรื่องวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ของทีมและองค์กรซึ่งบทบาทของภาวะผู้นำเองนั้นยังช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามแนวทางนโยบายขององค์กรเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ (Bass & Avolio, 1994)

ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกลและเล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงการแข่งขันในธุรกิจสถาบันการเงินที่มีการแข่งขันสูงจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร ธนาคารได้มีแนวคิดจัดตั้งฝ่าย Private Banking ให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าบุคคลรายใหญ่ หรือ กลุ่มบุคคลผู้มีสินทรัพย์สูง (High Net Worth individual) การให้บริการประกอบไปด้วยการทำธุรกรรมทางการเงิน การลงทุนส่วนบุคคลและสิทธิพิเศษที่นอกเหนือจากลูกค้าบุคคลทั่วไป ด้วยการบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ด้านการลงทุน (ธนาคารกสิกรไทย, 2562) ส่งผลให้ปัจจุบันธนาคารมีส่วนแบ่งการตลาดของกลุ่มลูกค้าที่มีสินทรัพย์สูงเป็นอันดับหนึ่งในประเทศไทยและมีอัตราการเติบโตของรายได้ในแต่ละปีที่สูงกว่าฝ่ายอื่นในองค์กร ทำให้ธนาคารคู่แข่งไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ไทย หรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศจัดตั้งฝ่าย Private Banking ขึ้นมาเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดในการบริการลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้น จึงมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญด้าน Private Banking ส่งผลให้พนักงานบางส่วนได้ลาออกจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อไปทำงานกับ Private Banking ในองค์กรอื่นที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของพนักงานที่คอยขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะต่าง ๆ ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลอย่างไรต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) โดยต้องการที่จะศึกษาว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย การมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านใดบ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลของการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาและสร้างแรงจูงใจให้กับ

พนักงานให้มีความรัก ความผูกพันต่อองค์กรรวมถึงทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ เพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป (วิภาวรรณ จรัสกุล, 2560)

1.2 ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะต่าง ๆ ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลอย่างไรต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

1.3 คำถามงานวิจัย

1. คุณลักษณะใดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) มากที่สุด
2. คุณลักษณะใดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) มากที่สุด

1.4 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้าน การมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญาและการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)
2. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้าน การมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2. Private Banking หมายถึง ธนาคารส่วนบุคคลเฉพาะลูกค้าแต่ละราย สำหรับกลุ่มบุคคลผู้มีสินทรัพย์สูง (High Net Worth individual) ซึ่งประกอบไปด้วยการบริการให้คำปรึกษาการลงทุน (Private Investment) การทำธุรกรรมทางการเงิน (Banking Service) และสิทธิพิเศษอื่น ๆ ในฐานะที่เป็นลูกค้าสำคัญ (Privilege)

3. กลุ่มบุคคลผู้มีสินทรัพย์สูง (High Net Worth individual) หมายถึง ผู้ที่มีสินทรัพย์อย่างน้อย 1 ล้านดอลลาร์สหรัฐ สำหรับธนาคารกสิกรไทยจัดกลุ่มบุคคลที่มีทรัพย์สิน อย่างน้อย 50 ล้านบาท สำหรับบริการ Private Banking

4. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน ผู้นำใช้ความรู้ความสามารถของผู้ตามเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาผู้ตาม โดยจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้น ทำให้ตระหนักรู้ในภารกิจ และทำให้ผู้ร่วมงานมองข้ามผลประโยชน์ส่วนตนมุ่งสู่ผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร สามารถจำแนกได้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

- ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ (Idealized Influence) หมายถึง การที่ผู้นำเป็นแบบอย่างให้กับผู้ตาม หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่องเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้ตาม

- ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึง การนำวิสัยทัศน์ไปสู่อนาคต สร้างความท้าทายให้กับผู้ตามด้วยมาตรฐานที่สูงขึ้น สร้างความกล้าให้กับผู้ตามเพื่อตอบสนองสิ่งที่กล่าวมา และหาความต้องการหากจะทำให้เป้าหมายสำเร็จ

- ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การสร้างมุมมองใหม่ ๆ และหนทางใหม่ ๆ และส่งเสริมให้เกิดความคิด และหลักการใหม่ ๆ

- ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง การพิจารณาถึงความต้องการ ความสามารถ สิ่งจูงใจของบุคคลโดยการฟังอย่างตั้งใจ เน้นการพัฒนาด้วยการให้คำแนะนำ การสอน การโค้ช

5. ความผูกพันในองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติที่ดี และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานของพนักงาน ความจงรักภักดีที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป ความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท เพื่อ ความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร

6. การปฏิบัติของพนักงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งขั้นตอน วิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ มีความชำนาญ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นศึกษาลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)
- การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

1.6.2 ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)
จำนวน 154 คน

1.6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาการทําวิจัย

ระยะเวลาทำการวิจัยเริ่มหลังจากได้รับการรับรองงานวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 ถึง 30 พฤศจิกายน 2563

1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย

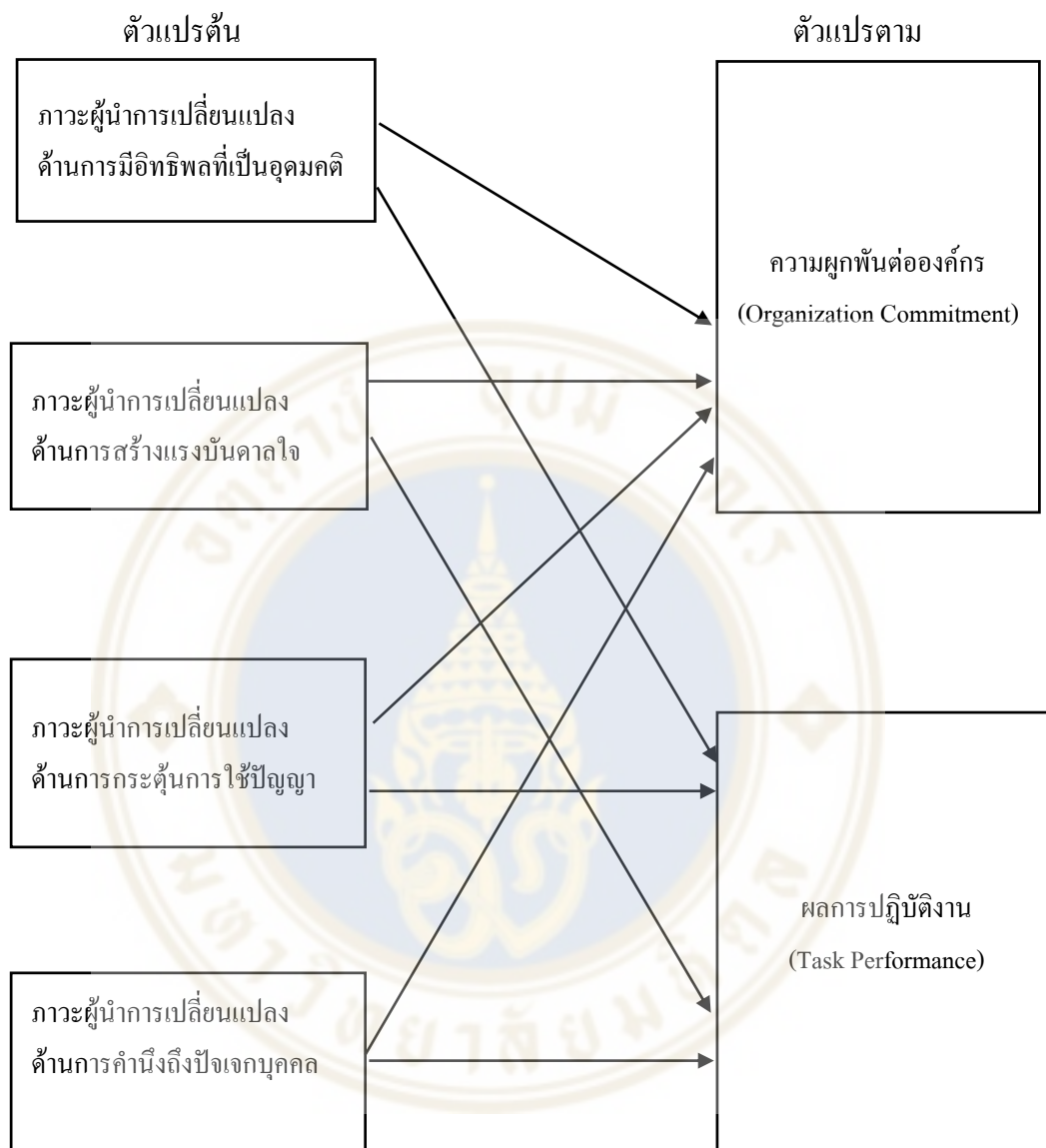
กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษาสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 154 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กและเป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น โดยศึกษาในลักษณะของกรณีตัวอย่างไม่สามารถนำผลการค้นคว้าของการวิจัยไปเป็นตัวแทนของผลสรุปสำหรับงานวิจัยอื่นที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนและองค์การที่แตกต่างกันซึ่งอาจได้ผลการวิจัยที่แตกต่างออกไป

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ประโยชน์ทางทฤษฎี งานวิจัยนี้ได้ขยายกรอบแนวความคิดงานวิจัยในอดีตที่ทำการศึกษากว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ให้มีความชัดเจนและเฉพาะเจาะจงด้วยการกำหนด “คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร” เป็นบริบทของการศึกษา และต่อยอดด้วยการเพิ่มตัวแปรที่มีความเกี่ยวเนื่องกับบริบทของการวิจัย คือ “คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านใดที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถนำไปวัดคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านใดที่มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) ได้อย่างชัดเจนขึ้น

2. สำหรับผู้บริหารฝ่ายพัฒนากลยุทธ์ และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารกสิกรไทย ที่ดูแลพนักงานที่ปฏิบัติในฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) นั้น งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติมากกว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันและปฏิบัติงานในองค์กรได้ยาวนานขึ้น อย่างไรก็ตามควรให้ความสำคัญของคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มากกว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ และการกระตุ้นการใช้ปัญญาเพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควบคู่กันไปด้วย

1.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Bass and Avolio (1994 อ้างใน บุญชนะ เมฆโต, 2560) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะของบุคคลที่มีการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดการตระหนักรู้ในเรื่องภารกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ตาม สอดคล้องกับ Muchinsky (2006 อ้างใน สุกฤษฎี ขวัญเมือง, 2559) ได้ให้นิยามของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและสมมติฐานของสมาชิกในองค์กรรวมถึงสร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร จากแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass and Avolio (1994) และ Bass (1997) ได้ระบุว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การที่ผู้นำใช้ความรู้ ความสามารถของผู้ตามเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาผู้ตาม ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่าย และทำให้เกิดค่านิยมเชิงจริยธรรมโดยผ่านองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) คือ การที่ผู้นำเป็นแบบอย่างให้กับผู้ตาม หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้ตาม การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) คือ การสร้างมุมมองใหม่ ๆ และหนทางใหม่ ๆ และส่งเสริมให้เกิดความคิด และหลักการใหม่ ๆ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) คือ การพิจารณาถึงความต้องการ ความสามารถ สิ่งจูงใจของบุคคลโดยการฟังอย่างตั้งใจ เน้นการพัฒนาด้วยการให้คำแนะนำ การสอน การโค้ช และการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) คือ การนำวิสัยทัศน์ไปสู่อนาคต สร้างความท้าทายให้กับผู้ตามด้วยมาตรฐานที่สูงขึ้น สร้างความกล้าให้กับผู้ตามเพื่อตอบสนองสิ่งที่กล่าวมา และหา

ความต้องการหากจะทำให้เป้าหมายสำเร็จ รวมเป็น 4 ส่วนสำคัญเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงให้แก่คนในองค์กร

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในหลายองค์กร เพราะเชื่อกันว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสามารถทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของพนักงานที่อยู่ในองค์กรได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ Hewitt Associates (2009) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร คือ อารมณ์และความรู้สึกที่มีในตัวบุคคล รวมไปถึงกลุ่มคนที่สร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพที่ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ สเปคเตอร์ (Spector อ้างใน ชีรภัทร วาณิชพิทักษ์, 2555) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อเนื้อ (บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะกลัวสูญเสียถ้าหากออกจากองค์กรไป), ความผูกพันทางอารมณ์ (เป้าหมายของตัวบุคคลกับ และเป้าหมายขององค์กร มีความสอดคล้องกัน) และความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม (ความจงรักภักดี และตั้งใจ อุทิศตนให้กับองค์กร เพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร) จะเห็นได้ว่าความผูกพันในด้านต่าง ๆ นั้น ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจ และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้นอย่างสุดความสามารถ รวมถึงยังเป็นการสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีอัตราการขาดงานต่ำ และยังสร้างความรู้สึกล้มเลิกลาออกไปทำงานที่อื่นอีกด้วย (Bhatnagar, 2007; Cartwright & Holmes, 2006; Crawford, LePine & Rich, 2010)

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานนั้นสิ่งที้องค์กรคาดหวังที่จะได้รับจากพนักงานทุกคนก็คือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล โดยผลลัพธ์ของแต่ละคนอาจจะเท่ากันหรือสูงกว่า วัตถุประสงค์ที้องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าการที่ทำงานนั้นได้ผลดีเพียงใดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ สำหรับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีหลายปัจจัยเป็นองค์ประกอบ อาจมาจาก ความรู้ ความสามารถของตัวพนักงานเอง หรืออาจมาจากปัจจัยอื่น ๆ ประกอบร่วมกัน เช่น อิทธิพลจากหัวหน้างาน ความเชื่อและศรัทธาในหัวหน้างาน หรือความรัก ความผูกพันในองค์กร รวมถึงพนักงานได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที้องค์กรกำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเมเจอร์ และเบรจ (Mager & Besch, 1967

อ้างใน อรรถา คุสิตรัตนกุล, 2557) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ 1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลงแล้วไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง 2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ความสามารถในการหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข 3) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา 4) ความสามารถในการคิดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้ 5) ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 สมมติฐานการวิจัย

การที่องค์กรจะสามารถรักษานักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรโดยไม่คิดที่จะลาออกเพื่อไปปฏิบัติงานที่ใหม่ ผู้นำเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยในการสร้างแรงจูงใจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้อิสระในการปฏิบัติงาน มอบหมายงานที่มีลักษณะหลากหลาย ให้ความไว้วางใจเพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ส่งผลให้พนักงานเกิดความรัก ความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรโดยไม่คิดจะลาออกจากองค์กร (กฤติกา เตโช, 2560) ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของผู้นำที่จะช่วยให้องค์กรรักษานักงานที่มีคุณภาพเหล่านี้ไว้กับองค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นภาวะผู้นำด้านคุณลักษณะ อำนาจ และพฤติกรรม รวมถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (สุปัญญา สุพรรณนทร์ และคณะ, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walumbwa et al. (2005) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญชนะ เมฆโต (2560) พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือการสร้างบารมีและการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้าง แรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา เจริญพรพรหม (2558) พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการที่หัวหน้าชักชวนให้ลูกน้องได้ใช้ความคิดโดยการตั้งคำถามหรือรวมกลุ่ม

ในการมองปัญหาคด้วยมุมมองใหม่ๆ เป็นการช่วยกระตุ้นให้ลูกน้องมีอิสระทางความคิดและจินตนาการ เน้นกระบวนการที่มุ่งในตัวปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่แตกต่าง ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลูกน้องเกิดความภาคภูมิใจ เต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายและความพยายามเพื่อประโยชน์และความสำเร็จขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ทางผู้วิจัยจึงได้ศึกษาสมมติฐานการวิจัยดังนี้

H1: คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

H2: คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

H3: คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

H4: คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

นอกจากนี้องค์กรที่มีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถถ่ายทอดความรู้ทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน มีความสามารถในการเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดีนั้น มีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยผู้บริหารที่ทราบถึงความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละบุคคล เพื่อนำมาใช้ในการวางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้กับพนักงานให้สูงขึ้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวช่วยในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด (จุฑาทิพย์ สุจริตกุล, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hambrick & Mason (1984) กล่าวว่า ลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ต่างกัน มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งนี้มีผู้วิจัยที่ได้ศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (รัตนพล อุปฐานา, 2558) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wziatek & Chabinska (2015) พบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเป็นผู้นำที่สามารถตัดสินใจอยู่บนหลักการและกระบวนการที่เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีมของพนักงานและบุคลากรภายในองค์กรทั้งหมดและส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิวพร เสลาหลัก (2558)

ศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี พบว่าการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

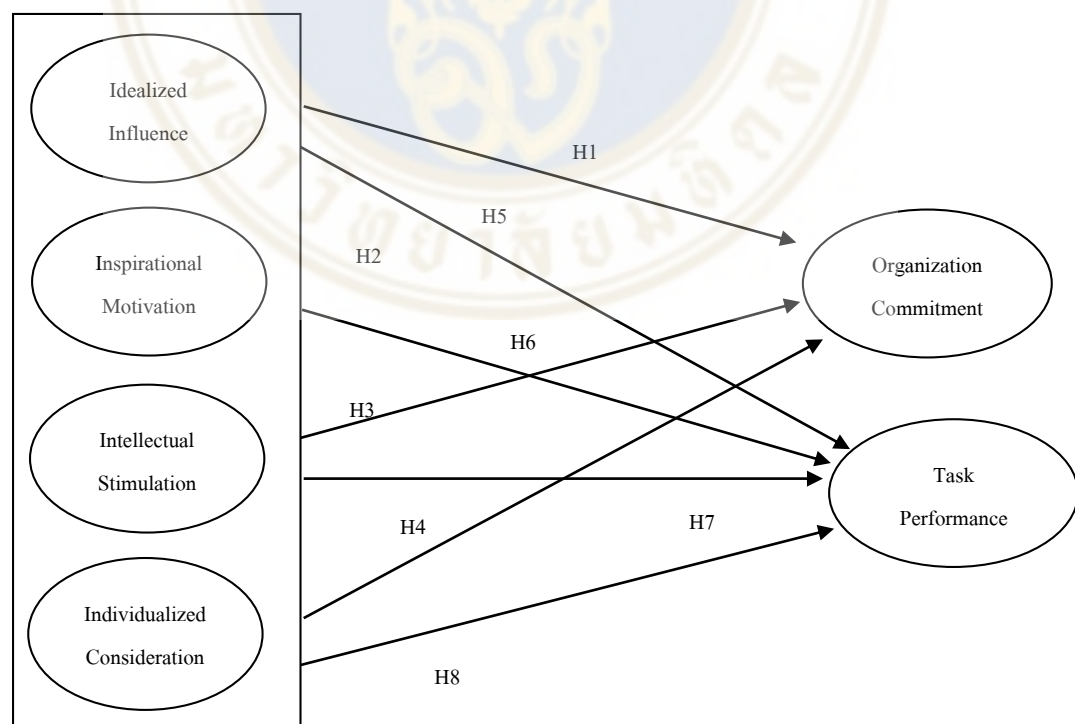
H5: คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

H6: คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

H7: คุณลักษณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

H8: คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

2.3 กรอบการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

3.1 การออกแบบงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) เป็นงานวิจัยเชิงเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ และจากการศึกษางานวิจัยก่อนหน้านี้ การดำเนินการวิจัยในอดีตเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และการตั้งใจลาออกของพนักงาน จะใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (บุญชนะ เมฆโต, 2559) โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้พนักงานธนาคาร ซึ่งข้อมูลและคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ ทางผู้วิจัยจะใช้ประโยชน์ในด้านวิชาการเท่านั้น ดังนั้นการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) จึงใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา โดยใช้ Google Documents เนื่องจากเป็นการบริการออนไลน์ที่สามารถจัดการเอกสารได้แบบประหยัดเวลาและงบประมาณ การใช้งานแบบเรียลไทม์ และช่วยให้มีการจัดเก็บและจัดระเบียบงานอย่างปลอดภัย สามารถแก้ไขและเข้าถึงข้อมูลจากที่ใดก็ได้ (ศูนย์สารสนเทศ กรมส่งเสริมการเกษตร, 2555)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) โดยเก็บข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 250 คน ซึ่งสังกัดอยู่ในแต่ละฝ่ายจำนวน 8 ฝ่ายดังนี้ ฝ่ายบริหาร ฝ่าย Financial Advisory ฝ่าย Marketing Team ฝ่าย Wealth Planning Team ฝ่าย Non Capital Market Team ฝ่าย Strategist Team ฝ่าย Sales และฝ่าย Operations (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2563) เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยมีกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ใช้วิธีการ

คำนวณสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967: 886) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณ ได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2555)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาด (จำนวน) จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{250}{1+250(0.05)^2}$$

$$n = 154$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 154 คน ซึ่งหากยังไม่ครบ จะแจกแบบสอบถามเพิ่มเติม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่คำนวณไว้ จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 250 คน จากกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยใช้วิธีการหา กลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อพนักงานทั้งหมดของฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ และนำรายชื่อพนักงานจัดได้ ตามแต่ละชั้นภูมิ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ (Strata) นั้น ๆ จนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ตามตาราง 1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์

แผนก	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายบริหาร	12	8
ฝ่าย Financial Advisory	35	22
ฝ่าย Marketing Team	30	18
ฝ่าย Wealth Planning Team	18	11
ฝ่าย Non Capital Market Team	15	9
ฝ่าย Strategist Team	30	18

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (ต่อ)

แผนก	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ฝ่าย Sales	70	43
ฝ่าย Operations	40	25
รวม	250	154

3.3 การพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้สำหรับการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาทั้งหมด 3 ตัวแปร โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert scales (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ปานกลาง, 4 = เห็นด้วย, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) Zikmund (1997 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ; 2541) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพื่อใช้วัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาจากแบบสอบถามจากแบบสอบถามของบุญชนะ เมฆโต (2560) อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัทผลิตวัสดุบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง ที่พัฒนาข้อคำถามมาจากแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass & Avolio (1994) โดยมีตัวแปรต้น คือ ภาวะผู้นำด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ มีคำถาม จำนวน 5 ข้อ ภาวะผู้นำด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีคำถาม จำนวน 5 ข้อ ภาวะผู้นำด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญามีคำถาม จำนวน 5 ข้อ และภาวะผู้นำด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลมีคำถาม จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จำนวน 5 ข้อ ตามรูปแบบของ Likert scales ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากแบบสอบถามของ มลฤดี ดันสุขานันท์ (2550) ซึ่งทำเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การจากสารนิพนธ์ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่งที่พัฒนาข้อคำถามมาจากแนวคิดของ Aon (2014) และแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ตามรูปแบบของ Likert scales ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากแบบสอบถามของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ซึ่งทำเครื่องมือวัดความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

3.4 กระบวนการวิจัย

ทางผู้วิจัยมีการดำเนินการวิจัยโดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ซึ่งเป็นหนึ่งในเว็บไซต์ที่เหมาะสมสำหรับการสร้างแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต และแบบสอบถามดังกล่าวผู้วิจัยได้กระจายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (e-Mail) จากการส่งผ่าน e-Mail ของผู้วิจัยไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ดังกล่าวผ่านทางแอปพลิเคชัน Line เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้ตรงตามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษากันทั้งหมด 154 ชุด โดยผู้วิจัยจะใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึง วันที่ 15 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 รวมเป็นระยะเวลาประมาณ 15 วัน หลังจากได้รับการอนุมัติผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากศูนย์ส่งเสริมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความเหมาะสมตามหลักวิชาการและตั้งอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม ทั้งนี้มีการกำหนดแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ข้อมูลส่วนตัวและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จะได้รับการเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ นอกจากนี้ในการกำหนดคำถามในแบบสอบถาม ผู้วิจัยมีการอ้างอิงจากงานวิจัยก่อนหน้าและนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างแบบสอบถาม

3.5 การทดสอบเครื่องมือวิจัย

3.5.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ทางผู้วิจัยนำคำถามที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มาจากงานวิจัยก่อนหน้า เพื่อเหตุผลทางความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเนื้อหาตามความเหมาะสมกับงานวิจัย และมีการนำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาการวิจัยครั้งนี้ได้จริง หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ทำการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม เที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-test) โดยกำหนดจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 30 ชุด และให้กลุ่มที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องตามความเป็นจริง พบว่าทั้ง 30 ตัวอย่างมีความเข้าใจในแบบสอบถาม

3.5.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) และแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2555) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยควรมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1990)

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ	5	0.898
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	5	0.941
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา	5	0.911
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล	5	0.913
ความผูกพันต่อองค์กร	5	0.780
ผลการปฏิบัติงาน	5	0.887

3.6 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้จำนวนการตอบแบบสอบถามครบถ้วนตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทางผู้วิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

3.6.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรที่ทำการศึกษา และกำหนดการวัดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือกล่าวอีกนัยคือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant level) เท่ากับ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

จากค่าสถิติ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.60) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 47.4) ระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 70.10) และระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี (ร้อยละ 48.10) เป็นจำนวนมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	56	36.40
	หญิง	98	63.60
	รวม	154	100.00
2 อายุ	21 - 30 ปี	49	31.80
	31-40 ปี	73	47.40
	41 ปีขึ้นไป	32	20.80
	รวม	154	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	46	29.90
	สูงกว่าปริญญาตรี	108	70.10
	รวม	154	100.00
1.5 ระยะเวลาในการทำงาน	1 – 5 ปี	74	48.10
	6 – 10 ปี	49	31.80
	11 – 15 ปี	26	16.90
	มากกว่า 15 ปี	5	3.20
	รวม	154	100.00

4.2 การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

4.2.1 การทดสอบสมมติฐานด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

จากสมมุติฐานที่ 1-4 (H1-H4) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิเคราะห์ความถดถอย ANOVA Test แสดงให้เห็นระดับนัยสำคัญ $p = 0.021 (F_{4,149} = 2.975)$ ดังแสดงในตารางที่ 4.2 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญา และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความจำเป็นปัจเจกบุคคล สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) เท่ากับร้อยละ 7.40 % ดังแสดงในตาราง 4.3

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.200	4	.550	2.975	.021 ^b
	Residual	27.542	149	.185		
	Total	29.742	153			

a. Dependent Variable: Organize Commitment

b. Predictors: (Constant), Individualized Consideration, Intellectual Stimulation, Idealized Influence, Inspirational Motivation

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร ความผูกพันต่อองค์กร

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.272 ^a	.074	.049	.42993
a. Predictors: (Constant), Individualized Consideration, Intellectual Stimulation, Idealized Influence, Inspirational Motivation				
b. Dependent Variable: Organize Commitment				

4.2.2 การทดสอบสมมติฐานด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

จากสมมติฐานที่ 5-8 (H5-H8) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการวิเคราะห์ความถดถอย ANOVA Test แสดงให้เห็นระดับนัยสำคัญ $p = 0.021 (F_{4,149} = 2.977)$ ดังแสดงในตารางที่ 4.5 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญา และ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สามารถอธิบายความผันแปรของผลการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) เท่ากับ ร้อยละ 7.40 % ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.434	4	.359	2.977	.021 ^b
	Residual	17.944	149	.120		
	Total	19.378	153			
a. Dependent Variable: Task Performance						
b. Predictors: (Constant), Individualized Consideration, Intellectual Stimulation, Idealized Influence, Inspirational Motivation						

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความผันแปร ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.272 ^a	.074	.049	.34703
a. Predictors: (Constant), Individualized Consideration, Intellectual Stimulation, Idealized Influence, Inspirational Motivation				
b. Dependent Variable: Task Performance				

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.688	.560		6.584	.000
	Idealized Influence	-.018	.083	-.017	-.211	.833
	Inspirational Motivation	.248	.075	.301	3.294	.001
	Intellectual Stimulation	-.047	.078	-.047	-.596	.552
	Individualized Consideration	-.180	.081	-.202	-2.229	.027

a. Dependent Variable: Task Performance

4.3 สรุปสมมติฐานงานวิจัย

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผู้วิจัยสามารถสรุปสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

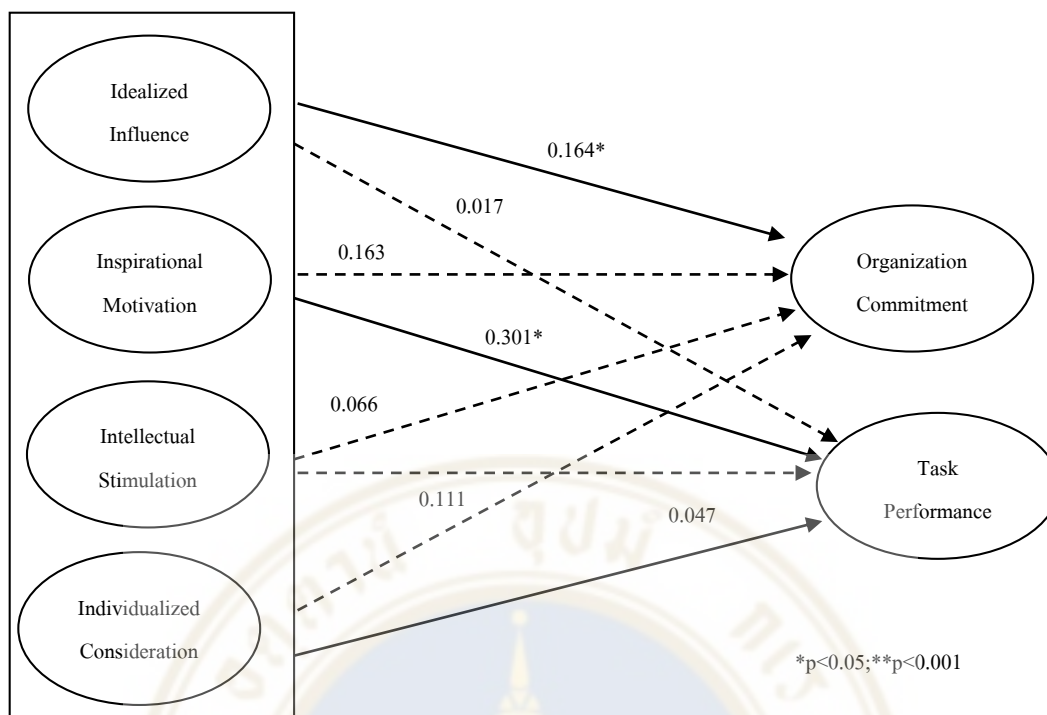
ตารางที่ 4.8 สรุปผลวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

สมมติฐานงานวิจัย		ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 (H1)	คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็น อุดมคติ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 (H2)	คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 3 (H3)	คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ ปัญญา มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4 (H4)	คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจก บุคคล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5 (H5)	คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็น อุดมคติ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	ปฏิเสธ

ตารางที่ 4.8 สรุปผลวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) (ต่อ)

สมมติฐานงานวิจัย		ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 (H6)	คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 7 (H7)	คุณลักษณะ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 8 (H8)	คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)	สนับสนุน

จากตารางสรุปผลวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติของพนักงานข้างต้น ทางผู้วิจัยได้ทำการสรุปเป็นภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวความคิดตามทฤษฎี (Conceptual Framework) ดังตามภาพ 4.1



ภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิดตามทฤษฎี (Conceptual Framework)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมความเข้าใจในงานวิจัยที่มีอยู่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติของพนักงาน โดยได้เพิ่มภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและชี้ให้เห็นถึงบทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) โดยทำการศึกษาบทบาทในแต่ละองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถวัดผลการวิจัยได้อย่างชัดเจนและนำไปใช้ทางปฏิบัติได้มากขึ้น สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานทั้ง 4 องค์ประกอบที่สำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) นั้น

ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีผลต่อรูปแบบความสัมพันธ์ของคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Pietsch (2019) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านความเป็นผู้นำอิทธิพลเชิงอุดมคติส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกัลยา (2559) ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงด้านการใช้อิทธิพลอย่างมีอุดมคติ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยทางสถิติของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ เช่น คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญาและคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่

แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัยในครั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้วิจัยนำตัวแปรคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเพื่อวัดผลกับพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน (บุญชนะ, 2560) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นพนักงานในบริษัทองค์กรธุรกิจบริการ

นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ว่า การที่หัวหน้างานมอบหมายงานที่มีคุณค่าและท้าทายให้กับพนักงาน นอกจากทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นทุ่มเททำงานให้บรรลุเป้าหมายแล้ว ยังเป็นการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Bass & Avolio (1994) หัวหน้าจะกระตุ้นให้ลูกน้องได้ทดลองปฏิบัติโครงการใหม่ ๆ หรือทำงานที่ท้าทายความสามารถ และให้โอกาสแก่ลูกน้องได้แสดงความสามารถ ความรับผิดชอบ และเมื่อลูกน้องปฏิบัติงานเสร็จจะเกิดความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในตนเอง และการที่ลูกน้องมีความภาคภูมิใจในตนเองจะทำให้มีความคาดหวังสูง เพื่อให้ตนเองทำผลงานออกมาได้ดีที่สุด ทำให้ผู้ตามสามารถใช้ทักษะและความสามารถที่มีออกมาได้ดียิ่งขึ้นเพื่อความสำเร็จขององค์กร (Baker, 1992) นอกจากนี้ผลงานวิจัยยังพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การที่หัวหน้างานให้ความสนใจกับความต้องการความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานแต่ละคน การแสดงบทบาทอย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ไม่ว่าจะเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้พนักงานได้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น ซึ่งถือเป็นวิธีการพัฒนา และยกระดับความสามารถและศักยภาพของพนักงานให้สูงขึ้นเป็นผลให้พนักงานยอมรับนับถือหัวหน้าเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wziatek & Chabinska (2015) ที่พบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเป็นผู้นำที่สามารถตัดสินใจอยู่บนหลักการและกระบวนการที่เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีมของพนักงานและบุคลากรภายในองค์กรทั้งหมดและส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยทางสถิติของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติและคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกัลยา (2559) พบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงด้านการใช้อิทธิพลอย่างมีอุดมคติไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่ดีขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถวิท (2558) พบว่า ภาวะผู้นำ

การเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างบารมีไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน รุ่งเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภรณ์ (2560) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างบารมี ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ ปัญญา ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะแต่ละด้านของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลแตกต่างกันต่อการสร้าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงานในแต่ละบริบท

5.2 ประโยชน์ของงานวิจัยทางทฤษฎี

งานวิจัยในอดีตมักให้ความสนใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมมีอิทธิพล ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Walumbwa et al., 2005) และ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยรวมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (Hambrick & Mason, 1984) และจาก การศึกษางานวิจัยในอดีตยังพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Panagopoulos and Dimitriadis, 2009) โดยปราศจากการคำนึงที่จะศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

งานวิจัยนี้จึงจัดทำเพื่อศึกษาในบริบทธนาคาร นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ศึกษาคุณลักษณะ แต่ละด้านของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของ พนักงานแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งผลของงานวิจัยนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า อิทธิพลของคุณลักษณะแต่ละด้านของ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันไปตามบริบทของงานวิจัย นั่นคือ ในบริบทของงานวิจัยนี้ พบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานมากกว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล อีกทั้งคุณลักษณะภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อ การปฏิบัติงานของพนักงาน มากกว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็น อุดมคติ และการกระตุ้นการใช้ปัญญารอบแนวคิดของงานวิจัยนี้จึงสนับสนุนความเหมาะสมใน การนำไปวัดความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจ ไพรเวทแบงก์ (Private Banking) ด้วย เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีผลการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและไม่คิดจะลาออกจางาน เนื่องจากคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นลักษณะของผู้นำที่มีการกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดการตระหนักรู้ในเรื่องภารกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ตาม (Bass & Avolio, 1994) อีกทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ทำให้ผู้ตามมีความพยายามและความทุ่มเทที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงมากขึ้นและช่วยเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มากขึ้น (Walumbwa et al., 2004)

5.3 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษา ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) โดยทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) และการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ เพียงองค์ประกอบเดียวที่มีผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจและคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล เมื่อพนักงานรับรู้ถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำทั้ง 2 ด้านเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) ที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะของงานวิจัย

เมื่อพิจารณาจากผลงานวิจัยที่ทำการศึกษ งานวิจัยนี้จะช่วยให้หัวหน้างานหรือผู้บริหาร องค์กร เข้าใจปัจจัยคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้น โดยผู้บริหารองค์กร ควรมุ่งเน้นในการส่งเสริมและพัฒนา หัวหน้างานให้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ โดยเน้นให้หัวหน้างาน ประพฤติตนให้ถูกต้องตามหลักคุณธรรม ประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน ใช้อำนาจ ของตนเองที่มีอยู่เพื่อประโยชน์แก่องค์กรเป็นสำคัญ มีความยุติธรรม กล้าเผชิญความเสี่ยงร่วมกับ ลูกน้อง ร่วมกันแก้ไขปัญหาไปพร้อมกันกับลูกน้อง และแบ่งปันความสำเร็จให้กับลูกน้อง จึงทำให้ หัวหน้างานได้รับความนิยชมชอบ เคารพนับถือ ศรัทธา ลูกน้องที่มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติจะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารควรเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้วยการเน้นให้ผู้บริหารองค์การมีการจัดฝึกอบรมและส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ตลอดจนส่งเสริมพัฒนาทักษะพนักงานในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานมีกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งขึ้นมาเป็นหัวหน้างานในอนาคต การส่งเสริมทักษะเรื่องสื่อสารที่ดีกับทีมงาน (Communication Skill) เพื่อให้เกิดความร่วมมือช่วยกันทำงานให้เกิดผลสำเร็จ สร้างความมั่นใจในคุณค่าของงาน ให้พนักงานเข้าใจในเป้าหมายและเนื้อหาของงานที่รับผิดชอบ บอกให้รู้ถึงคุณค่าและความสำคัญในหน้าที่นั้น กระตุ้นเพื่อให้พนักงานแสดงความสามารถมากขึ้น ให้กำลังใจเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ายังมีค่าต่อทีมเสมอ สร้างความมั่นใจในคุณค่าของการทำงานเป็นทีม

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารองค์การควรเสริมสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลเพื่อส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีขึ้น โดยผู้บริหารองค์การจะผลักดันให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น ตั้งใจสร้างผลงาน ทุ่มหาความรู้ความสามารถให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และพัฒนาจุดด้อยของตนเองอยู่เสมอเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพมากขึ้น โดยมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่เหมาะสม เมื่อพนักงานปฏิบัติงานสำเร็จ ผู้บริหารจะกล่าวคำยกย่องชมเชยเป็นการส่วนตัวและต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีขึ้น

หากผู้บริหารองค์การกระทำตามข้อแนะนำที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น จะทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) มีความผูกพันต่อองค์กรและมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลง

5.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking) ซึ่งเป็นเพียงฝ่ายงานหนึ่งและเพียงสาขาเดียวของธนาคารกสิกรไทยเท่านั้น ผลการศึกษาอาจไม่สะท้อนถึงความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยทั้งหมด อีกทั้งผลการศึกษาครั้งนี้อาจไม่สะท้อนถึงกรณีศึกษาในบริษัทอื่น ๆ จึงเสนอแนะให้ผู้สนใจจะทำวิจัยต่อเนื่องจากฉบับนี้ สามารถนำตัวแปร

ตัวเดียวกันนี้ไปทำการศึกษากับฝ่ายอื่น ๆ ของธนาคารหรือประเภทธุรกิจอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลของการศึกษาว่ามีความเหมือนหรือความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้นอาจจะนำมาปรับเพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

นอกจากนี้งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วยโดยใช้วิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก และสังเกตพฤติกรรมของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ประกอบกับผลการวิจัยข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณจะทำให้มองเห็นภาพรวมของประเด็นในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กฤติกา เตโช. (2560). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัศรีปทุม.
- กฤษดา น่วมจิตร. (2558). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2555). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. (2563). ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). วันที่เข้าถึงข้อมูล 1 กรกฎาคม 2563.
- จิระ ไชยประสิทธิ์. (2560). อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุฑาทิพย์ สุจริตกุล. (2560). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดภูเก็ต. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 6(10), 4930-4943.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2562). KBank Private Banking, ค้นหามือ 22 กรกฎาคม 2563, จาก www.kasikornbank.com > personal > private-banking.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2563). กสิกรไทยลุยธุรกิจในยุคความท้าทายรอบด้าน เดินหน้ายุทธศาสตร์ใหม่. ค้นหามือ 1 กรกฎาคม 2563, จาก <https://kasikornbank.com/th/News/Pages/KBank-Vision-2020.aspx>.
- ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์. (2555). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทร่วมเจริญพัฒนา จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญชนะ เมฆโต. (2560). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาบริษัทผลิตวัสดุบรรจุภัณฑ์ แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ปัทมา เจริญพรพรหม. (2558). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มบริษัทผู้ผลิตสินค้าบริโภคข้ามชาติแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มฤดี ตันสุวานันท์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัตนพล อุปฐานา. (2558). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ลลิต ถนอมสิงห์. (2557). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมูลนิธิชัยพัฒนา. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 9(2), 30-41.
- วิภาวรรณ จรัสกล. (2560). ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่ง. Hrod Journal. 9(1), 80-1-2.
- ศิริกัลยา สามไชย. (2559). แรงจูงใจในการทำงาน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาพนักงาน บริษัทผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิวพร เสดาหลัก. (2558). การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุกฤษฎี ขวัญเมือง. (2559). การศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถวิท ชื่นจิตต์. (2558). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนรุ่นใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไอรดา รื่นภิรมย์ใจ. (2560). ยุคเปลี่ยนแปลงของ BANK. ค้นหามื่อ 22 กรกฎาคม 2563, จาก <https://thestandard.co/kbank-patchara-samalapa>.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). Transformational leadership and organizational culture. *The International Journal of Public Administration*, 17(3-4), 541-554.
- Bass, B.M. (1997). *New Paradigm of Leadership : An Inquiry into Transformational Leadership*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bhatnagar, J. (2007). Talent management strategy of employee engagement in Indian ITES employees: Key to Retention. *Employee Relations*, 29(6), 640-663.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. 5th ed. New York: Harper & Row.
- Hambrick D.C. and Mason, P.A. (1984). Upper echetions: The organization as a reflection of its topmanagers. *Academy of Management Review*, 2, 193-206.
- Nguni, S., Slegers, P., & Denessen, E. (2006). Transformational and transactional leadership effects on teachers' job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior in primary schools: The Tanzanian case. *School effectiveness and school improvement*, 17(2), 145-177.
- Panagopoulos, N., & Dimitriadis, S. (2009). Transformational leadership as a mediator of the relationship between behavior-based control and salespeople's key outcomes. *European Journal of Marketing*, 43(7/8), 1008-1031.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Thamrin, H. M. (2012). The influence of transformational leadership and organizational commitment on job satisfaction and employee performance. *International Journal of Innovation Management and Technology*, 3(5), 556-572.
- Walumbwa, F. O., Orwa, B., Wang, P., & Lawler, J. J. (2005). Transformational leadership, organizational commitment, and job satisfaction: A comparative study of Kenyan and US financial firms. *Human Resource Development Quarterly*, 16(2), 235-256.
- Walumbwa, F. O., Wang, P., Lawler, J. J. & Shi, K. (2004). The role of collective efficacy in the relations between transformational leadership and work outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 515-530.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

เรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและ
ผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย
ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

คำชี้แจง ข้าพเจ้ากำลังศึกษา เรื่อง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษา
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อศึกษาถึงภาวะผู้นำ
การเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา
และการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานกรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ (Private Banking)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 3: ความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4: ผลการปฏิบัติงาน

คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยเป็นอย่างมาก ซึ่งในกรณีนี้ไม่มีคำตอบที่
ถูกผิด เป็นเพียงการศึกษาความคิดเห็นของท่าน และต้องการคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน
เท่านั้น

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ โดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็น
ภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่าน
ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวมัทรินทร์ ชาญเลขา

นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ทำการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี

☐ อายุ 21 – 30 ปี

☐ อายุ 31 – 40 ปี

☐ อายุ 41 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการทำงาน

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ					
1) ผู้นำของท่านแสดงให้เห็นถึงการมีวิสัยทัศน์ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ของการเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน					
2) ผู้นำของท่านประพาดิคนเป็นที่น่าชื่นชม นำเคารพและศรัทธาแก่ผู้ร่วมงานและลูกค้ำ					
3) ผู้นำของท่านมีลักษณะเป็นมิตรไมตรี เปิดใจกว้างรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน					
4) ผู้นำของท่านใช้อำนาจที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก					
5) เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ผู้นำของท่านจะเผชิญปัญหาร่วมกับท่านเสมอ					

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ					
6) ผู้นำของท่านมอบหมายงานที่ทำทาทายความรู้ความสามารถของท่าน					
7) ผู้นำของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายในการทำงาน					
8) ผู้นำของท่านกระตุ้นให้กำลังใจเพื่อเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมสร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน					
9) ผู้นำของท่านโน้มน้าวให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
10) ผู้นำของท่านแสดงความเชื่อมั่นว่าท่านจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย					
ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา					
11) ผู้นำของท่านฝึกให้ท่านทำงานอย่างเป็นระบบและกล้าตัดสินใจอย่างมีเหตุผล					
12) ผู้นำของท่านส่งเสริมและให้โอกาสท่านได้แสดงความคิดเห็น มุมมองในด้านต่าง ๆ					
13) ผู้นำของท่านมีการตั้งคำถามให้ท่านคิดหาวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ					
14) ผู้นำของท่านพูดให้ท่านเห็นว่าความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถช่วยให้เอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้					
15) ผู้นำของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในการคิดและแสดงความคิดเห็น					
ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล					
16) ผู้นำของท่านใส่ใจกับความคืบหน้าในการทำงานของท่าน					
17) ผู้นำของท่านคอยให้คำปรึกษาและสอนงานทุกครั้งที่ท่านมีปัญหา					
18) ผู้นำของท่านคอยส่งเสริมและสนับสนุนสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตัวท่านในการพัฒนาตนเอง					
19) ผู้นำของท่านเอาใจใส่และให้เกียรติท่านเสมอ					

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
20) ผู้นำของท่านกล่าวคำขยอชมเชยในความสามารถของท่านเมื่อปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จกับท่านเป็นการส่วนตัวและต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
1) ท่านไม่แพร่พรายความลับของธนาคารให้กับคนภายนอกู้					
2) หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากงาน					
3) ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ					
4) ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้นโดยไม่ร้องขอ					
5) ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ของธนาคารเช่นเดียวกับผลประโยชน์ของท่านเอง					

ส่วนที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1) ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้					
2) ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
3) ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
4) ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
5) ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์
ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้
