

การเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหาร กรณีศึกษา
สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ

A COMPARATIVE STUDY OF EMPLOYEES' PERCEPTION AND EXPECTATION TOWARDS
LEADERSHIP BEHAVIOR OF EXECUTIVE A CASE STUDY OF THE METROPOLITAN
POSTAL BERUAUE(NORTH)

อรรถวิทย์ ทรัพย์สินพันธุ์

บทคัดย่อ(Abstract)

ภาวะผู้นำถือเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยผลักดัน ให้องค์การประสบความสำเร็จ ผู้นำขององค์การ หมายถึง บุคคลใน
องค์การที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาบุคคลอื่นในองค์การ โดยได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่นเป็นผู้ทำ
ให้บุคคลอื่นไว้วางใจและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ ความเป็นผู้นำมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกหรือสั่งการบังคับบัญชา
ประสานงานโดยอาศัยอำนาจหน้าที่เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ พฤติกรรม
ภาวะผู้นำ มีส่วนช่วยผู้นำในการที่จะทำให้บุคคลอื่น ปฏิบัติตาม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ และ
พฤติกรรมภาวะผู้นำยังมีส่วนช่วยผลักดันให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีส่วนช่วยเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการ
ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

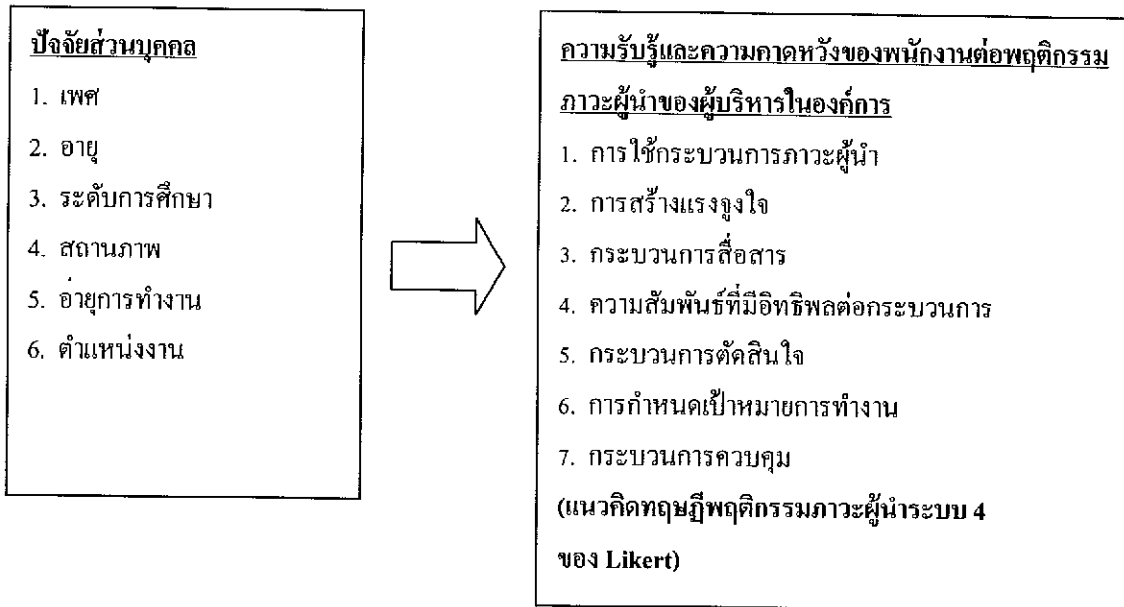
นอกจากนี้การเป็นผู้นำจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องการวางตัวให้สอดคล้องเหมาะสม ไม่มากหรือน้อย
จนเกินไป ต้องเข้าใจกระบวนการภาวะผู้นำ ต้องรู้จักการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เช่น มีการให้รางวัล มีการกล่าวชม
เมื่อพนักงานทำงาน ได้สำเร็จ มีการแสดงว่าเห็นความสำคัญของงานที่ได้มอบหมายให้พนักงานทำ มีการให้คำแนะนำ
พนักงานในการทำงาน มีการสนับสนุนเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับพนักงานงาน ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา จะต้อง
กระบวนการสื่อสารที่ดีกับพนักงาน เช่น รับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงาน รับฟังปัญหาจากพนักงาน และสามารถออกความ
คิดเห็น ได้เรื่องงานที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างเปิดเผย ผู้นำต้องมีพฤติกรรมความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ เช่นมี
ความเชื่อมั่นและไว้วางใจพนักงานในการปฏิบัติ งาน ปฏิบัติตัวต่อพนักงานเหมือนเป็นผู้ร่วมงานมากกว่าเป็นเจ้านาย เพราะ
จะทำให้พนักงานกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลด้วยความจริง สามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงานทั้งเรื่อง
งานและเรื่องส่วนตัวได้ จะเป็นส่วนที่แสดงว่าพนักงานให้ความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา ในเรื่องกระบวนการตัดสินใจ
ของผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชา ควรที่จะมีการเปิด โอกาสให้พนักงาน ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่เกี่ยวกับเรื่องงาน เพราะ
พนักงานผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้ที่เข้าใจปัญหามากที่สุด ให้พนักงานรับรู้ และสามารถออกความคิดเห็นเรื่องนโยบายของ
องค์กรได้ ในเรื่องกระบวนการควบคุม เช่น มีการกระจายอำนาจไปตามลำดับชั้นเพื่อให้การควบคุม ดูแล และช่วยแก้ปัญหา
ได้อย่างทั่วถึงและทันเวลาที่ มีการควบคุมโดยใช้ข้อมูลไม่ใช่ให้ความรู้สึกต่อพนักงาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่มี
ความสำคัญกับผู้นำและภาวะผู้นำเป็นอย่างยิ่ง(นักชลินทร์ อินทร์นุ่มพันธ์. (2551))

จากความสำคัญของภาวะผู้นำที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงทำให้สนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำในองค์กรที่ผู้
ศึกษาทำงานอยู่ โดยต้องการศึกษาเปรียบเทียบว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานมีความเห็นว่าผู้นำ หรือผู้บริหารในสวนงานของ
คนมีพฤติกรรม และมีภาวะผู้นำแบบใด และผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ผู้นำเป็นแบบใด ตามการรับรู้และความคาดหวังของ
พนักงานในสำนักงาน ผู้ศึกษามีความเชื่อว่า ถ้าผู้นำองค์กรมีพฤติกรรมและมีรูปแบบภาวะผู้นำที่ตรงกับความคาดหวังของ
พนักงานในองค์กรแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานและองค์กรเกิดความยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ
มากกว่าองค์กรที่มีผู้นำที่มีพฤติกรรมภาวะผู้นำไม่ตรงกับความคาดหวังของพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะผู้นำที่เป็น
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

เนื่องจากสำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ มีผู้บริหารทั้งหมด 11 คนทั้งที่หัวหน้าสำนักงาน (ฝปน.(น)) ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน (ผข.ฝปน.(น)) และหัวหน้าส่วนงาน ซึ่งจะถูกลบเปลี่ยนหมุนเวียนตลอด (ประมาณ 3 ปี) ยิ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสูงสุดควรจะรู้ความคาดหวังของพนักงานในสำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น) ว่ามีความคาดหวังกับพฤติกรรมภาวะผู้นำอย่างไรบ้าง และในปัจจุบันพนักงานรับรู้พฤติกรรมภาวะผู้นำเป็นอย่างไร จึงเป็นที่มาให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาหัวข้อการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กรกรณีศึกษาสำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น)

เครื่องมือ / วิธีการ

กรอบในการศึกษาถึงเรื่อง การรับรู้ และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร : กรณีศึกษา สำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้



การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในสำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น) และ ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในสำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ

โดยประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานสำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ มีจำนวนทั้งสิ้น 399 คน ในรอบระยะเวลาระหว่างเดือน มกราคม 2554 - เดือนธันวาคม 2554 ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan ได้จำนวน 196 คน

วิธีคำนวณ จาก ขนาดประชากรจากตาราง Krejcie and Morgan 399 อยู่ระหว่าง “ขนาดประชากร 380 ขนาดตัวอย่างที่ 191” กับ “ขนาดประชากร 400 ขนาดตัวอย่างที่ 196” ใช้วิธีเทียบบัญญัติขงศ์

ประชากร 380 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 191 คน ประชากร เพิ่มขึ้น 20 คนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น 5 คน ถ้าประชากรเพิ่มขึ้น 1 คน กลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น $5/20 = 0.25$ คน ดังนั้นถ้าประชากรเพิ่มขึ้น 19 คน กลุ่มตัวอย่างจะเพิ่มขึ้น $19 * 0.25 = 4.75$ (คือเท่ากับ 5 คน) สรุป ขนาดประชากร 399 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 196 คน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาโดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามของ สุภาเกตุ สงค์ปริดา ที่ได้ทำการวิจัยไว้เมื่อปี 2543 โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของ Likert (ที่มา : Likert, 1967 : 3-10) เป็นแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมผู้นำในองค์กร โดยมีข้อมูลที่เป็นตัวชี้วัด 7 องค์ประกอบ มากำหนดแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามรายละเอียดส่วนตัวของพนักงานตามตัวแปรที่ศึกษา คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่งานในองค์กร เป็นแบบเลือกตอบ (check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในความถี่ของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านการรับรู้ และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งจะจัดแบ่งระดับของคำตอบเป็น 5 ระดับ และข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมภาวะผู้นำเป็นทางเลือกของคำตอบจำนวน 28 ข้อ

โดยมีข้อมูลชี้วัด 7 องค์ประกอบดังนี้คือ

1. ลักษณะการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ
2. ลักษณะของแรงจูงใจ
3. ลักษณะของกระบวนการติดต่อสื่อสาร
4. ลักษณะความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ
5. ลักษณะกระบวนการตัดสินใจ
6. ลักษณะการตั้งเป้าหมายหรือออกคำสั่ง
7. ลักษณะกระบวนการควบคุม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ สุภาเกตุ สงค์ปริดา (2543) ได้ศึกษาตามแนวคิดทฤษฎี ระบบ 4 ของ Likert
2. นำแบบสอบถามมาดัดแปลงปรับปรุงให้เหมาะกับลักษณะกลุ่มประชากร แล้วนำไปใช้กับกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนตามแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ ผู้ศึกษาได้ทำแบบสอบถาม และดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองให้พนักงานสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ เป็นจำนวน 196 ชุด และดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาด้วยตัวเอง ให้ได้กลับมาทั้งหมด และนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากตำราวิชาการ เอกสาร ผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ในประเทศ และจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จาก internet เพื่อให้การศึกษาคั้งนี้มีความสมบูรณ์ในด้านเนื้อหาและสามารถนำผลจากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินงานหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว มีดังนี้

1. การตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ โดยการคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้เท่านั้น

2. นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ของ แต่ละคำตอบ คิดเป็นร้อยละ

3. แบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้และความคาดหวังของพนักงาน มาแปลความหมายของคำตอบเป็นคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อดังนี้

เกิดขึ้นมากที่สุด	ให้ 5	คะแนน
เกิดขึ้นมาก	ให้ 4	คะแนน
เกิดขึ้นปานกลาง	ให้ 3	คะแนน
เกิดขึ้นน้อย	ให้ 2	คะแนน
เกิดขึ้นน้อยที่สุด	ให้ 1	คะแนน

4. เกณฑ์การแปลระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร จากค่าเฉลี่ยแต่ละข้อคำถาม โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับการรับรู้และความคาดหวัง
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับอธิบาย ข้อมูลระดับการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

3. ค่าสถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยนำมาใช้ ทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และตำแหน่งงาน และค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยนำมาใช้ทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน ในกรณีพบว่าความแตกต่าง จะทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

4. ค่า Pair Samples t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเรื่อง “การเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กรกรณีศึกษา สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ” จำนวน 196 ชุด และได้ นำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหาร
องค์กร
- ตอนที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำ
ของผู้บริหารองค์กร
- เพื่อให้เข้าใจผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติและอักษรย่อที่ใช้ในการวิจัย
ดังนี้

n	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
$S.D.$	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Test
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Test
SS	หมายถึง	ค่าผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Sum of Square)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
df	หมายถึง	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน แสดงผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	111	56.6
หญิง	85	43.4
รวม	196	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	74	37.8
31 – 40 ปี	86	43.9
40 ปี ขึ้นไป	36	18.4
รวม	196	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	35.7
ปริญญาตรี	111	56.6
ปริญญาโท	13	6.6
ปริญญาเอก	2	1.1
รวม	196	100.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	99	50.5
สมรส	87	44.4
หม้าย/หย่า/แยกทาง	10	5.1
รวม	196	100.0
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	56	28.6
5-10 ปี	73	37.2
11-15 ปี	35	17.9
15 ปีขึ้นไป	32	16.3
รวม	196	100.0
ตำแหน่งงาน		
พนักงาน	105	53.6
ลูกจ้าง/จ้างเหมา	91	46.4
รวม	196	100.0

จากตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 196 คน มีรายละเอียดดังนี้
 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และอายุ 40 ปี ขึ้นไปจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดคือระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 35.7 ปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 6.6 และปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 1.1

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกทาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

อายุการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ อายุการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และที่เหลือมีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้าง/จ้างเหมา จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำ ของผู้บริหารองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ กระบวนการสื่อสาร ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และกระบวนการควบคุม แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร รายด้าน

ด้าน	การรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร			ความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร		
	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ	3.04	0.71	ปานกลาง	4.16	0.53	มาก
การสร้างแรงจูงใจ	3.12	0.71	ปานกลาง	4.00	0.52	มาก
กระบวนการสื่อสาร	3.14	1.26	ปานกลาง	4.07	0.52	มาก
ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ	3.16	0.71	ปานกลาง	3.89	0.53	มาก
กระบวนการตัดสินใจ	3.14	0.81	ปานกลาง	4.00	0.56	มาก
การกำหนดเป้าหมายการทำงาน	2.93	0.69	ปานกลาง	3.93	0.56	มาก
กระบวนการควบคุม	3.32	0.74	ปานกลาง	3.95	0.56	มาก
รวม	3.12	0.64	ปานกลาง	4.00	0.47	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กระบวนการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.32 รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 กระบวนการสื่อสาร และกระบวนการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เท่ากัน การสร้างแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และการกำหนดเป้าหมายการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.93

ส่วนความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านกระบวนการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ กระบวนการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การสร้างแรงจูงใจและกระบวนการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 เท่ากัน กระบวนการควบคุม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 การกำหนดเป้าหมายการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.89

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

การเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร โดยใช้ Pair Samples t-test

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้กับความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

ด้าน	ระดับการรับรู้		ระดับความคาดหวัง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ	3.04	0.71	4.15		
การสร้างแรงจูงใจ	3.12	0.71	4.00	0.52	-17.502*	0.011
กระบวนการสื่อสาร	3.14	1.25	4.07	0.52	-10.163*	0.030
ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ	3.16	0.71	3.89	0.53	-13.265*	0.000
กระบวนการตัดสินใจ	3.14	0.81	4.00	0.56	-13.447*	0.005
การกำหนดเป้าหมายการทำงาน	2.93	0.69	3.92	0.56	-19.395*	0.000
กระบวนการควบคุม	3.32	0.74	3.95	0.56	-11.835*	.0000
ภาพรวม	3.12	0.64	3.99	0.46	-19.166*	0.000

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้กับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร พบว่า การรับรู้กับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า การรับรู้กับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ กระบวนการสื่อสาร ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และกระบวนการควบคุม ทั้ง 7 ด้าน

สรุป

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น) และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีจำนวน 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นการสอบถามรายละเอียดส่วนตัวของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่งานในองค์กร ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ในความถี่ของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านการรับรู้ และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิกเคอร์ต (Likert) โดยมีข้อให้เลือกตอบ 5 ระดับ จำแนกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ กระบวนการสื่อสาร ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการกระบวนการตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และกระบวนการควบคุม รวมจำนวน 28 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดคือระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด อายุการทำงาน 5-10 ปี และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน

2. ระดับการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

2.1 การรับรู้ของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า กระบวนการควบคุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ กระบวนการสื่อสารและกระบวนการตัดสินใจ การสร้างแรงจูงใจ การใช้กระบวนการภาวะผู้นำและการกำหนดเป้าหมายการทำงาน

2.2 ความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านกระบวนการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ กระบวนการสื่อสาร การสร้างแรงจูงใจ กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการควบคุม การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ภาพรวม การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ และการกำหนดเป้าหมายการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในสำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น) แตกต่างกัน

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

พนักงานที่มีเพศ และสถานภาพต่างกัน ต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างของอายุ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำแตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรในภาพรวม ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ มากกว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุระหว่าง 30 – 40 ปี และด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ มากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี และด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่ง Klimolski และ Donohue (2001) ได้กล่าวว่า ผู้รับรู้จะรับรู้แตกต่างกันไปตามระดับความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อผู้อื่น ระดับแรงจูงใจตลอดจนความสามารถทางปัญญาของผู้รับรู้เอง ลักษณะของเป้าหมายประกอบด้วยอายุ เชื้อชาติและเพศ รวมถึงสิ่งชักนำที่ไม่ใช่คำพูด (nonverbal cues) เช่น ความน่าดึงดูดใจภายนอก การสื่อสารผ่านดวงตา การเคลื่อนไหวร่างกาย และความเป็นมิตรกับผู้อื่น

และพบความแตกต่างของระดับการศึกษา โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาเอก มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ ด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท และปริญญาเอก นอกจากนี้พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน แตกต่างกับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ ได้กล่าวว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพล หรือปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า การที่มนุษย์จะรับรู้และสามารถพัฒนาจนเป็นการเรียนรู้ได้หรือไม่ขึ้น ย่อมขึ้นอยู่กับ สติปัญญา ผู้มีสติปัญญาสูงกว่า ย่อมรับรู้ได้ดีกว่าผู้มีสติปัญญาต่ำกว่า ดังนั้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าย่อมมีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ได้ดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่า

ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่ พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และอายุการทำงาน 5-10 ปี มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำแตกต่างด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ เป็นกับ

พนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ เป็นมากกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และอายุการทำงาน 5-10 ปี และพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุการทำงาน 11-15 ปี และอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป โดยพบว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 11-15 ปี และอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ขึ้นอยู่กับ การสังเกตพิจารณา และขึ้นอยู่กับความชำนาญ ความสนใจในงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ได้ดีกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า

นอกจากนี้ พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ภาพรวม การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ และการกำหนดเป้าหมายการทำงาน แตกต่างกัน โดยตำแหน่งงานมีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ และการกำหนดเป้าหมายการทำงาน มากกว่าตำแหน่งลูกจ้าง/จ้างเหมา ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงกว่าจะมีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ได้ดีกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปน.(น) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศและสถานภาพ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ ตรีการศาสตร์ (2536) ศึกษาความคาดหวังของพัฒนาการที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของพัฒนาการอำเภอ พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อรูปแบบภาวะผู้นำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮลลอค (Hurlock อ้างถึงใน ปริญา เลิกสายเพ็ง, หน้า 191 – 194) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคาดหวังต่างกัน คือ เพศ (sex) ที่ต่างกัน แต่พบความแตกต่างของอายุ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม ด้านกระบวนการสื่อสาร ด้านกระบวนการตัดสินใจ และด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี และพนักงานที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ ด้านกระบวนการสื่อสาร ด้านกระบวนการตัดสินใจ ด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และด้านกระบวนการควบคุม แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ ด้านกระบวนการสื่อสาร ด้านกระบวนการตัดสินใจ และด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮลลอค (Hurlock อ้างถึงใน ปริญา เลิกสายเพ็ง, หน้า 191 – 194) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคาดหวังต่างกัน คือ ศักยภาพทางการเรียนรู้ (Learning Potential) เด็กแต่ละคนมีศักยภาพการเรียนรู้ การประมวล ข้อมูลในอัตราที่ต่างกันทั้งความเร็ว และลุ่มลึก ส่งผลให้แต่ละคนคิดไม่เท่ากัน คิดไม่เหมือนกัน แม้ว่าจะมีประสบการณ์เหมือนกันก็ตาม และพบความแตกต่างของระดับการศึกษา โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม ด้านกระบวนการสื่อสาร ด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และด้านกระบวนการควบคุม แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา

ปริญญาเอก มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม ด้านกระบวนการสื่อสาร ด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ ด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และด้านกระบวนการควบคุม มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีมีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก และปริญญาโท มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีมีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการสร้างแรงจูงใจ แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการสร้างแรงจูงใจ แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการสร้างแรงจูงใจ มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านการสร้างแรงจูงใจ มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮลลอค (Hurlock อ้างถึงใน ปริญา เลิกสายเพ็ง, หน้า 191 – 194) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคาดหวังต่างกัน คือพื้นฐานความรู้ (Background of Knowledge) การเรียนที่ได้มาจากการ กลั่นกรองและเก็บในรูปความรู้ด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อวิถีคิด วิถีปฏิบัติ ความเชื่อบุคลิกภาพทางความคิด ตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ

และพบความแตกต่างของอายุการทำงาน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านกระบวนการตัดสินใจ แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 5-10 ปี และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 5 – 10 ปี มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านกระบวนการตัดสินใจ แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี และอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ด้านกระบวนการตัดสินใจ มากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 5-10 ปี ส่วนอื่นๆ แต่กระบวนการตัดสินใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพันธ์ ตรีการศาสตร์ (2536) ศึกษาความคาดหวังของพัฒนาการที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของพัฒนาการอำเภอ พบว่า อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อรูปแบบภาวะผู้นำ และสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮลลอค (Hurlock อ้างถึงใน ปริญา เลิกสายเพ็ง, หน้า 191 – 194) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคาดหวังต่างกัน คือ ประสบการณ์ชีวิต (Experience of Life) บทเรียนต่าง ๆ ที่ผ่านมาในชีวิตเราทุกวันนี้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเป็นเรื่องใหญ่ เป็นข้อมูลที่มีผลโดยตรง

นอกจากนี้ พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ กระบวนการสื่อสาร ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และกระบวนการควบคุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งพนักงานมีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ในภาพรวม กระบวนการภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ กระบวนการสื่อสาร ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และกระบวนการควบคุม มากกว่าตำแหน่งลูกจ้าง/จ้างเหมา แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าจะมีความคาดหวังต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า

2. การรับรู้กับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ การใช้กระบวนการภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ กระบวนการสื่อสาร ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายการทำงาน และกระบวนการควบคุม แตกต่างกัน โดยระดับความคาดหวังจะสูงกว่าระดับการรับรู้ ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ชีวิต เอกลักษณ์ทางด้านความรู้ วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม และศักยภาพทางการเรียนรู้สูงจะมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร ทัศนศึกษา สำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

จากการศึกษาครั้งนี้ การรับรู้ของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร ทัศนศึกษา สำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร ทัศนศึกษา สำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ปานกลาง ส่วนความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กร ทัศนศึกษา สำนักงาน ไปรษณีย์นครหลวงเหนือ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ส่งผลให้การรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังของพนักงาน แสดงให้เห็นว่า การทำงานขององค์กรทำให้พนักงานไม่เกิดความพอใจ ควรมีการปรับปรุงดังนี้

1. ด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำ ผู้บังคับบัญชาควรเต็มใจที่จะให้พนักงานแสดงความคิดเห็น โดยการถกเถียงเรื่องงานได้ และควรเปิดโอกาสให้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ยอมรับในความคิดเห็น และมอบหมายงานสำคัญด้วยความเต็มใจ

2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรให้คำแนะนำและให้กำลังใจเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด อธิบายให้เห็นถึงเหตุผลและความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย และชมเชยหรือให้รางวัลเมื่อปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนด

3. ด้านกระบวนการสื่อสาร ควรให้เข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาปัญหาได้ทันที สามารถบอกกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างเปิดเผย ผู้บังคับบัญชาควรมีส่วนช่วยแนะนำวิธีการทำงาน นอกเหนือจากการสั่งการเพียงอย่างเดียว และรับทราบหรือเข้าใจปัญหา

4. ด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ ผู้บังคับบัญชาควรมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้ทำงานกันเป็นทีม ปฏิบัติต่อเหมือนเป็นผู้ร่วมงานมากกว่าเป็นเจ้านาย และสามารถเป็นที่ปรึกษาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

5. ด้านกระบวนการตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชามักไม่ใช้อำนาจแต่ใช้เหตุผลหรือความรู้ทางวิชาการ ควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน เปิดโอกาสให้รับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรทุกเรื่องเป็นอย่างดี และการตัดสินใจจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการนำไปปฏิบัติทุกครั้ง

6. ด้านการกำหนดเป้าหมาย การกำหนดเป้าหมายของผู้บังคับบัญชาก่อให้เกิดแรงจูงใจในการนำไปปฏิบัติงาน เป้าหมายของงานที่ถูกกำหนดขึ้นได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาทั้งต่อหน้าและลับหลัง และขอความเห็นชอบในเรื่องสำคัญ ๆ ก่อนจะกำหนดแนวทางปฏิบัติเสมอ และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

7. ด้านกระบวนการควบคุม ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ งานอยู่ในการควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชากระจายอำนาจการควบคุมไปตามลำดับชั้น ได้ใช้ระบบข้อมูลเพื่อการควบคุมงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ใช้กระบวนการควบคุมในการให้คำแนะนำและโทษต่อผู้บังคับบัญชา

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลให้กับองค์กร สำหรับใช้ในการวางแผนจัดกิจกรรมเสริมในส่วนที่พบว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการรับรู้และความคาดหวังของพนักงาน

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นนอกจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผล ต่อความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรูปแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

2.3 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้ามาร่วมด้วย เพื่อให้สามารถตอบคำถามวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- จารุณี กาญจน โนสธ. (2544). *พฤติกรรม ภาวะผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร*, วิทยาลัยพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏธนบุรี
- จุมพล หนิมพานิช. (2543). *ผู้นำ อำนาจและการเมืองในองค์กร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชนรัฐ สมหวังประเสริฐ. (2546). *ความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ฟอลคอนคอนเทนเนอร์ทรานสปอร์ต จำกัด*, วิทยาลัยพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์. (2546). *ความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหาร องค์กร : ศึกษากรณี บริษัท ฟอลคอนคอนเทนเนอร์ทรานสปอร์ต จำกัด*, วิทยาลัยพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยเสถียร พรหมศรี. (2549). *ภาวะผู้นำองค์กรยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมกมลการพิมพ์
- คิน ปรัชญพุดธิ์. (2533). *เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนิดา ฉิมวงษ์. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคตะวันออกเฉียงใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*, วิทยาลัยพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธงชัย สันติวงษ์. (2541). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญชนก มานะวะ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)*, การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นภัสชดินทร์ อินทร์นุ่มพันธ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน*, การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิศย์ สัมมาพันธ์. (2546). *ภาวะผู้นำหลังจับเข่ามือองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- นิรันดร หมั่นสุข. (2543). *พฤติกรรมภาวะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย*, วิทยาลัยพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2546). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.

- บุญธรรม กิจปรีดาปรีดา. (2531). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับกรวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2552). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ : บริษัท นิโอ คิจิตอล จำกัด
- ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. (2538). *การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษานิเทศก์จังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การสำนักงานศึกษานิเทศก์จังหวัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์
- ภิญโญ 'คชศิลา'. (2543). *ภาวะผู้นำของศึกษานิเทศก์อำเภอที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานศึกษานิเทศก์อำเภอ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
- (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- รัตติกา เมฆาวรรณ. (2551). *รูปแบบผู้นำที่มีผลต่อระดับวุฒิภาวะของพนักงานในบริษัท สแตนคาร์ดชาร์เตอร์ในไทย, การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต*, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิจิต อุ่ออัน. (2548). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*, ปทุมธานี : บริษัท คอลลาร์ ริช จำกัด.
- ศรีธนา สุวรรณสัมฤทธิ์. (2537). *รูปแบบภาวะของข้าราชการสตรีระดับบริหารของไทย : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท*, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศรีสกุล สังข์ศรี. (2541). *ลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2546). *การวิเคราะห์สถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาเกตุ สงค์ปรีดา. (2543). *การศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาระหว่างบริษัทข้ามชาติกับบริษัทคนไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารองค์การบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุชาสินี วิทยาภรณ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนกับผลการบริหารงานโรงเรียน สังกัด นครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- วัลยา เดชชัยกุล. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย และปัจจัยด้านองค์การกับการปฏิบัติกรพยาบาลอย่างอิสระของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Campbell, P. John (1970) " *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*. New York : McGraw-Hill.
- Fiedler, Fred E. (1958). *Interpersonal Perception and Effectiveness Person Percetption and Interpersonal Behavior*. Stanford, CA : Stanford University Press.
- Greenberg, Jerald, and Baron Robert A. (1993). *Behavior in Organizations*. (4th ed.). Boston : Allyn and Bacon.
- Johns. Gary. (1996). *Ornizational Behavior : understanding and managing life at work (4th ed.)*. New York : Harper Collins College.
- Likert Reasis. (1967) . *The Human Orgaization : Its Management and Value*. New York : McGraw-Hill.
- McFarland, Dalton E. (1979). *Management : Foundations and Practices*. (5th ed). New York : Macmillan.

- Nelson, Debra L., and Quick James C. (1997). *Organization Behavior*. Wadsworth : West.
- Reddin, W.J. (1970) *Managerial effectiveness*. New York, McGraw – Hill.
- Robbins, S.P. (1998). *Organization theory structure, design and application (3th ed.)*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Stogdill Ralph M. (1974). *Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research*. New York : Macmillan.
- Tannenbaum, Robert, and others 1961. *Leadership and Organization*. New York : MacGraw-Hill.
- Viroom, Victor H. 1970. *Management and Motivation*. Baltimore : Penguin books.