

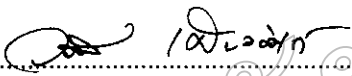
พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารตามความคาดหวังและที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท คาร์วิค พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด

แพรวพีไล เชียร์สมสุข

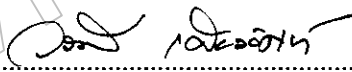
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ แพรพิลเด เชียร์สมสุข ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

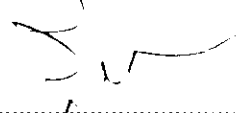
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียวอิศเรศ)

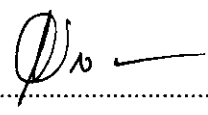
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียวอิศเรศ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ อเนกสุข)


.....กรรมการ
(ดร.สุรียัน นนทศักดิ์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ฉกรรจ์แดง)

วันที่ 22 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2550

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ
เดียววิศเรศ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจน
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็น
อย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ อเนกสุข และ ดร.สุริยัน
นนทศักดิ์ กรรมการสอบ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการ
ปรับปรุงแก้ไขรายงานการศึกษาระดับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณอาจารย์ใน
คณะทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบพระคุณ คุณชาญวิทย์ รุ่งเรืองผล ประธานกรรมการ และคุณครุณี รุ่งเรืองผล
กรรมการ บริษัท คาร์วิด พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด ที่ให้โอกาสและสนับสนุน รวมถึงพนักงาน
ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณสมชัย – คุณอักษร เชียร์สมสุข ที่อบรมสั่งสอน และ
ให้การสนับสนุนรวมทั้งพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือ ผลักดัน ทำให้ผู้วิจัยมีความ
พยายามในการทำงานนิพนธ์จนสำเร็จการศึกษาในที่สุด

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ บิดา มารดา ครู และ
คณาจารย์ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

แพรวพิไล เชียร์สมสุข

48921192: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม, (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ/ ความคาดหวัง

แพรวพิไล เขียวสมสุข: พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารตามความคาดหวังและที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ดาร์วิด พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด (LEADERSHIP EXPECTATION AND EMPLOYEES'S OPINION: A CASE STUDY OF DARVID PROPERTY SERVICES CO., LTD) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วรณี เดียววิเศษ, Ph.D 63 หน้า. ปี พ.ศ. 2550

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารตามความคาดหวังและที่เป็นจริง จากความคิดเห็นของพนักงาน ประชากรคือพนักงานของบริษัท ดาร์วิด พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด จำนวน 80 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมภาวะผู้นำจำนวน 2 ด้าน คือด้านมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์ โดยวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยใช้แนวคิดเชิงทฤษฎีของ ฮาลพิน (Halpin, 1966) และแนวข้อคำถามจากจินทนา ชมวรวงศ์ (2529) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และหาขนาดของผล (Effect size)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารตามความคาดหวังของพนักงาน ด้านมุ่งงานโดยรวมมีความคาดหวังในระดับสูง เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังระดับสูง โดยมีประเด็นการเอาใจใส่ให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มีความคาดหวังระดับปานกลาง ด้านมุ่งสัมพันธ์ทั้งโดยรวมและประเด็นย่อยทุกประเด็นมีความคาดหวังระดับสูง

2. พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านมุ่งงานโดยรวมมีความเป็นจริงระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเห็นรายประเด็นย่อยพบว่า ส่วนใหญ่มีความเป็นจริงระดับปานกลาง ส่วนประเด็นที่มีความเป็นจริงสูงมี 2 ประเด็น คือ การสั่งการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และการเร่งรัดการปฏิบัติงานให้ทันตามกำหนดเวลา ด้านมุ่งสัมพันธ์ โดยรวมมีความเป็นจริงระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อยพบว่าส่วนใหญ่มีความเป็นจริงระดับปานกลาง ประเด็นที่มีความเป็นจริงสูงมี 2 ประเด็น คือ พนักงานอย่างเสมอภาค และขอความเห็นจากพนักงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3. พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารตามความคาดหวังและที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านมุ่งงานโดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้นประเด็นการสั่งการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกัน ด้านมุ่งสัมพันธ์ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นย่อยพบว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกัน ประเด็นที่ไม่แตกต่างกันมี 3 ประเด็น คือ รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคและขอความเห็นจากพนักงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ ในองค์กรและเป็นแนวทางในการการพัฒนาพฤติกรรมภาวะผู้นำให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผู้นำต่อไป

48921192: MAJOR: HUMEN RESOURCE MANAGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORDS: LEADERSHIP EXPECTATION

PHRAEPHILAI CHEERSOMSUK: LEADERSHIP EXPECTATION AND EMPLOYEES'S OPINION: A CASE STUDY OF DARVID PROPERTY SERVICES CO., LTD. THESIS ADVISOR: WANNEE DEAWITSARDT, Ph.D.,63 P. 2007

The purpose of this study is to investigate and compare the between the expected and actual leadership behaviors in the opinion of employees. The populations in the study are 80 employees of Darvid Property Service Ltd. The instrument used is a leadership behavior questionnaire containing two sides of leadership; stress on task and on relation. The questionnaire rated by 4 ranking scales according to Halpin's theoretical concept (1966). The questions based on Chanthana Worakun's questionnaire (1986). The statistics used are percentage of frequency, mean, standard deviation, and effect size.

The findings are as followings

1. The overall part of stress on task leadership behavior of the management was in a high level according to the employees' expectation. When considered in details found that most employees had high level of expectation. The emphasis on peak performance of the employees had average level of expectation. The emphasis on overall relation and the other minor points had high level of expectation.
2. The actual leadership behavior of the management according to the employees' opinion, for the emphasis on task had average level of actual practice. When considered in details most of them had average level of actual practice. The two high level of actual practice were found in 2 points: the clear and easy to understand commanding, and the hasting of the work to meet the deadline. For the stress on relation, the overall actual practice had average level. When considered in details found that most had average of actual practice. The two points that had high level of actual practice were the equity of the employees and the use of the employees' opinions for the work.
3. The expected and actual leadership behavior of the management according to the employees' opinions was that the overall of stress on task behavior was different except the point about clear and easy to understand commanding. The leadership behavior of the management was not different. When considered in details found that most of them were different. For the stress relation behavior the overall was different. When considered in details found that most of them were different. There were three points which were not different. They were the listening of employees' opinions, the equal treatment to employees and the requirement of employees' opinions to use in work.

These results can be used for administration and management in organization and development effective leadership behavior to increase leadership's level

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ตัวแปรที่ศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความหมายของผู้นำ.....	5
คุณลักษณะผู้นำ.....	7
ความหมายของภาวะผู้นำ (Leadership).....	11
ความหมายพฤติกรรมภาวะผู้นำ (Leadership Behaviors).....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้นำ.....	12
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
ประวัติบริษัท คาร์วิค พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
วิธีการศึกษา.....	35
กลุ่มประชากร.....	35
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือในการวิจัย.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการศึกษา.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ลักษณะตัวแปรปัจจัยพื้นฐานทางสังคมของประชากรที่ได้จากแบบสอบถาม.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	46
สรุปผล.....	46
อภิปรายผล.....	47
ข้อเสนอแนะ.....	49
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	56
ประวัติย่อของผู้ศึกษา.....	63

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสรุปแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมภาวะผู้นำ.....	23
2 จำนวนและร้อยละของพนักงานแยกตามลักษณะส่วนบุคคล (N=80).....	39
3 ศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารตามความคาดหวังของพนักงาน.....	40
4 ศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของพนักงาน.....	42
5 การเปรียบเทียบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารตามความคาดหวังและที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของพนักงาน.....	44

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
2 ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐ ไอไฮโอ โดยฮาลพิน.....	13
3 เกณฑ์วัดค่าความเป็นผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐ ไอไฮโอ.....	16
4 แสดงพฤติกรรมผู้นำจำแนกตามแนวคิดของเบลคและมอร์ตัน.....	23
5 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรของบริษัท คาร์วีค พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด.....	34