

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การประกอบไปด้วยผู้นำ (Leader) และการจัดการ (Management) (ฉัตรสุดา ระจิตรดำรง, 2548, หน้า 1) โดยที่การจัดการจะเน้นการวางแผน จัดระเบียบ การควบคุม การรักษาระบบโครงสร้าง ขณะที่ผู้นำมุ่งสร้างสิ่งใหม่ๆ พัฒนาปรับเปลี่ยนมุ่งทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งการมีผู้นำที่เข้มแข็งแต่ขาดความเป็นผู้นำในการจัดการที่ดี จะสร้างความไม่เชื่อมั่นให้กับคนในองค์การ และยังนำพาองค์การไปสู่ความล้มเหลวได้ ดังนั้น ผู้นำจะต้องชักจูงผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม รวมถึงเป็นผู้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้อื่น เพื่อบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้ด้วยการสนับสนุนภายใต้การยอมรับกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานทุกคน ในกระบวนการสร้างอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ทั้งใน ด้านความคิดและการกระทำ เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มหรือองค์การอย่างเต็มใจซึ่งนำแนวทางการทำงานให้บรรลุผลโดยผ่านทางบุคลากร ด้วยการกระตุ้นให้ เกิดความร่วมมือและผู้อื่น สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมต่อความสำเร็จขององค์การ (บุญเพ็ญ ฤทธิมหันต์, 2546, หน้า 12)

บริษัท สยามฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตจำหน่าย ติดตั้ง และบริการสินค้า ลิฟต์ บันไดเลื่อน และทางเลื่อน ที่มีเครื่องหมายการค้า “ฮิตาชิ” แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย ด้วยคุณภาพของสินค้า ที่โดดเด่นและการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว จึงทำให้ได้รับ ความเชื่อถือไว้วางใจเพิ่มขึ้นเป็นลำดับทำให้บริษัทเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัจจุบัน บริษัท สามารถทำการผลิต และประกอบลิฟต์ได้ 4,000 ยูนิต/ปี ซึ่งควบคุมการผลิต ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ภายใต้ เทคโนโลยีการผลิตที่ได้มาตรฐานของบริษัท ฮิตาชิ จำกัด ประเทศญี่ปุ่น โดยพนักงานปฏิบัติการที่ได้รับการอบรมเป็นอย่างดี เพื่อพัฒนาและปรับปรุงสินค้าให้มีคุณภาพและความปลอดภัยที่สูงที่สุด บริษัทตระหนักในเรื่องการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถที่อยู่บนพื้นฐานที่เหมาะสมในเรื่องพื้นฐานของการศึกษาและการฝึกอบรม ประสบการณ์ และหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงพนักงานระดับบริหารที่มีความใกล้ชิดกับพนักงาน พนักงานระดับบริหารมีบทบาทความเป็นผู้นำ มีอิทธิพลชี้แนะให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยการกระตุ้นให้พนักงาน เกิดความร่วมมือ สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมต่อความสำเร็จขององค์การ (สยามฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์, 2553)

ผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของงานและองค์กร ในอดีตมีความเชื่อว่า การเป็นผู้นำนั้นเป็นมาโดยกำเนิด พร้อมกับคุณลักษณะเฉพาะที่คนทั่วไปไม่มี ปัจจุบันความเชื่อ ดังกล่าวได้เปลี่ยนไปว่า ผู้นำมิได้เป็นมาโดยกำเนิด การเป็นผู้นำสามารถสร้างขึ้นได้ จากการที่ผู้นำใช้ความพยายามและการทำงานหนัก การเป็นผู้นำจึงเป็นเรื่องที่เรียนรู้ได้ ภาวะผู้นำเป็นคำที่มีผู้ให้นิยามมากมาย แต่ที่คนส่วนใหญ่เข้าใจตรงกันก็คือ เป็นกระบวนการอิทธิพลทางสังคมที่บุคคลหนึ่งตั้งใจใช้อิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่กำหนด รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ภาวะผู้นำจึงเป็นกระบวนการอิทธิพลที่ช่วยให้กลุ่มสามารถบรรลุเป้าหมาย เป็นศูนย์กลางของกิจกรรมภายในกลุ่มที่นำพากลุ่มสู่จุดประสงค์ไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมาย เพื่อความสำเร็จขององค์กร (วิระวัฒน์ ปิ่นตมัย, 2547, หน้า 15) นอกจากนี้ การที่ผู้นำจะบรรลุความสำเร็จต่าง ๆ ได้ดีนั้น ผู้นำต้องมีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่สะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อันส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น พนักงานระดับบริหารต้องมีภาวะผู้นำ และใช้ภาวะผู้นำนั้น ในการนำและการบังคับบัญชา เพื่อชี้แนะ สั่งการ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปในทิศทางที่ถูกต้อง และเหมาะสม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและสร้างการยอมรับในการทำงานและผลงานจากพนักงาน และมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร (ยุพดี เรื่องแสง, 2548, หน้า 2)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหาร ตามการรับรู้ของพนักงาน บริษัท สยามฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลพัฒนาประสิทธิภาพและสร้างการยอมรับในการทำงานและผลงานจากพนักงานของบริษัทส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารตามการรับรู้ของพนักงาน  
บริษัท สยามฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด

### คำถามในการวิจัย

1. ภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารตามการรับรู้ของพนักงาน  
บริษัท สยามฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ในสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. ภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารตามการรับรู้ของพนักงาน  
บริษัท สยามฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ในสภาพที่ควรดำเนินการควรเป็นอย่างไร

3. ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหาร ตามการรับรู้ของพนักงานภายในบริษัท สยามอีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด เป็นอย่างไร

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงาน ระดับบริหารตามการรับรู้ของพนักงานภายใน บริษัท สยามอีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด มีอะไรบ้าง

### ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท สยามอีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด ประชากรจำนวนทั้งหมด 220 คน

2. กลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร โดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 140 คน

3. มุ่งศึกษาภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหาร บริษัท สยามอีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด ทั้ง 3 รูปแบบ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และ ภาวะผู้นำแบบตามสบาย

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรต้น คือ พนักงานบริษัท สยามอีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด

4.2 ตัวแปรตาม คือ

4.2.1 ภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

4.2.2 ภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารสภาพที่ควรดำเนินการ

4.2.3 ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหาร

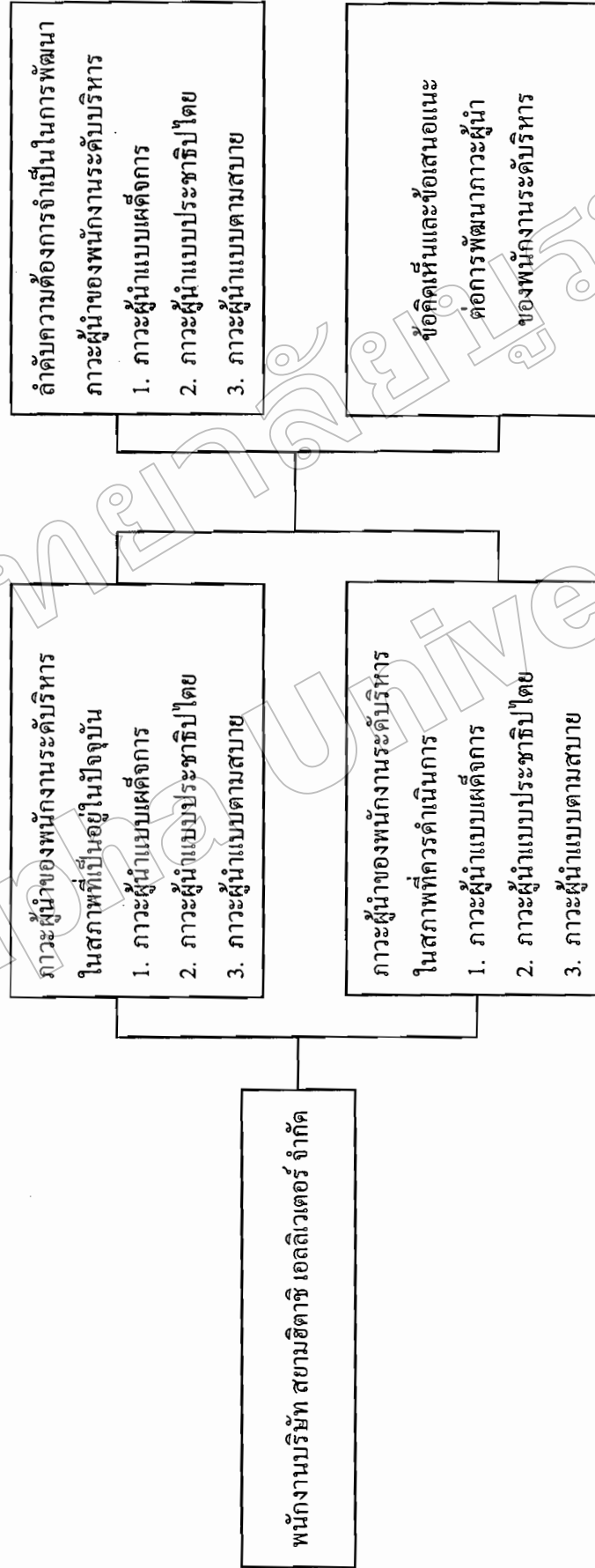
4.2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาภาวะผู้นำ

ของพนักงานระดับบริหาร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารตามการรับรู้ของพนักงาน บริษัท สยามอีตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ในสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. ทำให้ทราบถึงภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารตามการรับรู้ของพนักงาน บริษัท สยามอีตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด ในสภาพที่ควรดำเนินการ
3. ทำให้ทราบถึงลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารตามการรับรู้ของพนักงานภายในบริษัท สยามอีตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด
4. ทำให้ทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริหารตามการรับรู้ของพนักงานภายใน บริษัท สยามอีตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด

## นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท หมายถึง บริษัท สยามอีตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด เป็นผู้ผลิตและประกอบลิฟต์ ติดตั้งและบริการสินค้าลิฟต์ บันไดเลื่อน และทางเลื่อนที่มีเครื่องหมายการค้า “อีตาชิ”

ภาวะผู้นำ หมายถึง วิธีการ รูปแบบ กระบวนการ และ ศิลปะ ในการนำและการบังคับบัญชา เพื่อความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด โดยมีลักษณะภาวะผู้นำ 3 แบบ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และ ภาวะผู้นำแบบตามสบาย

ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ หมายถึง ผู้นำที่คิดว่าความคิดของตนเองดีกว่าคนอื่น ยึดตนเองเป็นหลักในการตัดสินใจ เป็นผู้กำหนดนโยบายจุดมุ่งหมายของงานและสั่งการด้วยตนเอง ออกคำสั่งให้ทำงาน โดยไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความเข้มงวดต่อวิธีการทำงานตามระเบียบขององค์กร ไม่ชอบให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็น มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด ให้ความไว้วางใจในการทำงานของพนักงานน้อย การสั่งการในการทำงาน มักใช้เป็นระเบียบแบบแผน ผลผลิตในงานจะต้องได้ตามเป้าหมายของบริษัท มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงาน และใช้วิธีจับผิดและตำหนิผู้น้อง

ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย หมายถึง ผู้นำที่มีการปรึกษาหารือกับสมาชิกก่อน การตัดสินใจในการทำงาน ให้ความเชื่อถือกับผู้น้องว่ามีความรู้ความสามารถในการทำงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ในการทำงาน มุ่งการทำงานเป็นทีม ตัดสินใจในการทำงานต่าง ๆ เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ปฏิบัติหรือทำตามข้อเสนอแนะของกลุ่ม มีการให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจนและถูกต้องแก่ผู้น้อง มีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้น้อง ชี้นำให้ผู้น้องตระหนักถึงคุณค่าในเป้าหมายในการทำงาน ใช้เหตุผล และ จูงใจในการทำงาน มีการกระจายอำนาจในการบริหารงาน มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

ขีดหลักการประนีประนอมในการบริหารงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานในฐานะผู้บริหารงาน และให้ความสนิทสนมระหว่างผู้นำกับผู้ตาม

ภาวะผู้นำแบบตามสบาย หมายถึง ผู้นำที่ใช้อำนาจในการบริหารงานน้อย ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน ไม่แน่ใจกับความสามารถในการบริหารงานของตัวเอง ไม่กล้าตัดสินใจในการบริหารงาน ปล่อยให้ทีมงานทำงานกันเอง ไม่มีหลักเกณฑ์ในการควบคุมในการบริหารงาน ไม่มีการประเมินผลในการบริหารงานที่ชัดเจน ยอมเปลี่ยนแปลงเรื่องต่าง ๆ ตามความคิดของผู้ร่วมงานมีการเพิกเฉยในการบริหารงานของตนเอง ไม่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับภารกิจขององค์กร ไม่มีความชัดเจนในเป้าหมายของการบริหารงาน ไม่เข้มงวดในการกำกับดูแลการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงการวิจารณ์ข้อบกพร่องในการทำงานของลูกน้อง และสนใจความต้องการของลูกน้องมากกว่าองค์กร

พนักงาน หมายถึง พนักงานปฏิบัติการ/ฝ่ายผลิต พนักงานส่วนสโตร์ พนักงานส่วนวางแผนและควบคุมการผลิต พนักงานส่วนจัดซื้อ พนักงานส่วนบัญชีและการเงิน พนักงานส่วนสำนักงาน พนักงานส่วนควบคุมคุณภาพ และพนักงานส่วนออกแบบ ของ บริษัท สยามฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด

พนักงานระดับบริหาร หมายถึง ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการแผนก ของ บริษัท สยามฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของคนและตีความหรือแปลความที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต และสภาพจิตใจในปัจจุบันแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคล