

**ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กร
ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น
ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
Servant Leadership, Spirituality in Organization and Job Performance
of Managers in a Private Food Industry Business in Bangkok**

ทมลวรรณ มีเหมย¹ รัตติกรณ์ จงวิศาล^{2*} และ ไฉไล ศักดิworapong³
Tamonwan Meemoei¹ Rattikorn Jongwisan^{2*} and Chailai Sakdiworapong³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กร ผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กร และผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาปัจจัย ด้านภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กร ที่ร่วมกันอธิบายผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น โดยกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริหารระดับต้นของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 210 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กร และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ผู้บริหารระดับต้นที่มีเพศ อายุ สถานภาพและอายุงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ และจิตวิญญาณในองค์กร มีความสัมพันธ์

ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .373, .394 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ตัวแปรภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้ร้อยละ 20.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กร ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to study the level of servant leadership, spirituality in organization and job performance to compare job performance of individual characteristics to study relationship between servant leadership, spirituality in organization and job performance of managers and to study common predictors of job performance from servant leadership and spirituality in organization

¹ นิสิต ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ รองศาสตราจารย์ ภาควิชานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

* Corresponding Author, Tel. 0-2561-3484 Ext. 319, E-mail: rattigorn.c@ku.ac.th.

of managers. The samples of this research were managers at a private industrial business in total numbers of 210. Analysis of data used statistical program. The results of the research had showed the following 1) level of servant leadership, spirituality in organization and job performance of managers were at high level 2) managers who were difference in sex, age, status and work experience were none significant with job performance and managers who were difference in educations had difference in job performance with statistical significance 3) servant leadership and spirituality in organization had a positive relationship with the job performance of managers at .01 level of significant. ($r = .373, .394$ respectively) 4) multiple regression indicated that servant leadership, spirituality in organization can predict 20.10 % ($R^2 = .201$) the Job Performance at .01 level of significant.

Keyword: Servant Leadership, Spirituality in Organization, Job Performance

1. บทนำ

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นทุกขณะองค์กรต่างๆ องค์กรต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว เกิดการแข่งขันกันในทุกๆ ที่ ซึ่งองค์กรในยุคปัจจุบันนี้ต้องมีศักยภาพในการแข่งขันสูง และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว [1] และจากการวิเคราะห์ถึงประสิทธิผลขององค์กรจากระดับบุคคลก็จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานที่ดีมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าปราศจากเสียซึ่งการปฏิบัติงานในระดับดีกว่าปกติในทุกๆ ระดับขององค์กรแล้วการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรและความสำเร็จย่อมเป็นไปได้ยากหรือเป็นไปได้ไม่ได้เลย [2]

การที่องค์กรต้องปรับองค์กรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน องค์กรจำเป็นจะต้องมีการพัฒนา

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีการเชื่อมโยงกัน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร โดยในท้ายที่สุดแล้วก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยเช่นกัน [3] และผู้ที่มิบทบาทในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานมากที่สุดก็คือ ผู้นำ ซึ่งผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้เพราะผู้นำมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผนงานสรรหาและพัฒนาพนักงาน ดูแลให้พนักงานปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ [4] โดยในปัจจุบันนักวิชาการได้ระบุคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำ ในยุคปัจจุบันต้องประกอบไปด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ [4] โดยในปัจจุบันนักวิชาการได้ระบุคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำ ในยุคปัจจุบันต้องประกอบไปด้วยจริยธรรมของผู้นำ [5] และในภายหลังรูปแบบภาวะผู้นำทางจริยธรรมก็ปรากฏตามมาคือรูปแบบของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ [6] โดยภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีพฤติกรรมที่มีคุณธรรม จริยธรรม การดูแลเอาใจใส่เพื่อร่วมงานและการมุ่งพัฒนาสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานซึ่งสามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพได้ [7]

นอกเหนือจากปัจจัยด้านภาวะผู้นำ แล้วสิ่งสำคัญที่มีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้นั้นก็คือ จิตวิญญาณในองค์กร ซึ่งจิตวิญญาณในองค์กรไม่เพียงแต่จะเกิดประโยชน์กับพนักงานเพียงอย่างเดียว แต่สามารถพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้เช่นกัน โดยคุณค่าแห่งจิตวิญญาณสามารถผสมผสานกับองค์กรและสามารถทำนายพฤติกรรมองค์กรในกลุ่มคน ทั้งยังส่งผลทางบวกต่อทัศนคติของพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานเข้าใจคุณค่าแห่งจิตวิญญาณของตน อีกด้วย [8] ซึ่งในเมืองไทยการศึกษาในเรื่องของจิตวิญญาณในองค์กรนั้นยังไม่เป็นที่รู้จัก [9] โดยมากหากกล่าวถึงจิตวิญญาณแล้วในเมืองไทยมักจะคิดไปในเชิงปรัชญาและศาสนา ในเรื่องของไสยศาสตร์มากกว่า [10] เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรมี

จิตวิญญาณในองค์กร ก็จะทำให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น มีความจริงใจและความไว้วางใจ ทำให้บุคคลบรรลุเป้าหมายและมีความผูกพัน และสุดท้ายก็จะส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กร [12] จากการศึกษาดังกล่าวพบว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้จิตวิญญาณในองค์กรล้วนแล้วแต่มีความสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นในธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและการพัฒนาผลปฏิบัติงานของพนักงาน และเมื่อองค์กรสามารถพัฒนาการมีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และจิตวิญญาณในองค์กรให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้

2. วัตถุประสงค์และวิธีการวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์

2.1.1 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในงานวิจัย

2.1.2 แบบสอบถามในการวิจัยโดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้บริหารระดับต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างตามแนวคิดภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ 10 องค์ประกอบของ Spear [7] ประกอบด้วยข้อคำถาม 33 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามจิตวิญญาณในองค์กรซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบทดสอบของรัตติกรณ์ [13] ที่ได้สร้างขึ้นตามแนวคิดจิตวิญญาณในองค์กร 5 องค์ประกอบของ Robbins [5] ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 40 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้แบบสอบถามของรัตติกรณ์ [13] ที่ได้สร้างขึ้นตามแนวการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ

2.2 วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้จิตวิญญาณในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กรและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2.2 นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในข้างต้นมาทำการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้วัด คือภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กรและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น ธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2.3 ทำการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ และทำการปรับปรุงเครื่องมือพร้อมกับการทดลองใช้ กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นนำมาทำการวิเคราะห์ค่า Item Total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2.2.4 ทำหนังสือขออนุมัติในการดำเนินการเก็บข้อมูล และนำเสนอต่อฝ่ายบริหารเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตจากฝ่ายบริหารแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กับผู้บริหารระดับต้นตามรายชื่อที่ได้ทำการรวบรวมและสุ่มคัดเลือกไว้ ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามจำนวน 4 ตอนจำนวน 210 ชุด

2.2.5 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test F-test (One-Way ANOVA) วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยการเข้าแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดใช้การคำนวณ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3. ผลการศึกษา

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 210 คน เพศของผู้บริหารระดับต้นที่ทำการวิจัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 61 ช่วงอายุส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 สถานภาพส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสดจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 และอายุงานส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 6 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

3.2 ระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารระดับต้นโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .51 ระดับจิตวิญญาณในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .69 ในส่วนของผลการปฏิบัติงานพบว่า ระดับผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59

3.3 สมมติฐาน ผู้บริหารระดับต้นมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

3.3.1 ผู้บริหารระดับต้นที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3.2 ผู้บริหารระดับต้นที่มีอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3.3 ผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3.4 ผู้บริหารระดับต้นที่มีสถานภาพต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3.5 ผู้บริหารระดับต้นที่มีอายุงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 สมมติฐาน ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีความสัมพันธ์

กับผลการปฏิบัติงาน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารระดับต้นโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .373

3.5 สมมติฐานจิตวิญญาณ ในองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า จิตวิญญาณในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .394

3.6 สมมติฐาน ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และจิตวิญญาณในองค์การสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ และจิตวิญญาณในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของของผู้บริหารระดับต้นได้ร้อยละ 20.1 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. อภิปรายและสรุป

4.1 อภิปรายผล

ผู้บริหารระดับต้นที่มีเพศแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทให้ความเสมอภาคเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้นเพศหญิงได้แสดงความสามารถ และให้ปฏิบัติงานได้เหมือนผู้บริหารระดับต้นชาย ซึ่งในปัจจุบันองค์การต่างๆ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องเพศอย่างเปิดกว้าง และเนื่องจากลักษณะการทำงานที่ปฏิบัติอยู่ ความแตกต่างทางกายภาพระหว่างเพศไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกียรติกุล [14] ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศแตกต่างกันมีผลการ

ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผู้บริหารระดับต้นที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากว่าอายุโดยเฉลี่ยของผู้บริหารระดับต้นในองค์กรไม่แตกต่างกันมาก ดังนั้นอายุจึงอาจจะไม่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุตารัตต์ [15] ที่ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพ และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางบริษัท มัตซุซิตะ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) พบว่า หัวหน้างานระดับกลางที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ระดับความรู้พื้นฐานหรือพื้นฐานทางการศึกษาของผู้บริหารระดับต้นที่แตกต่างกัน จะมีผลโดยตรงต่อความเข้าใจในเรื่องของความเข้าใจ การเรียนรู้ในการทำงาน โดยบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะสามารถเรียนรู้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ได้ดีกว่า รวมทั้งบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีระดับความคิด การตัดสินใจเรียนรู้ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า [16] ดังนั้นจึงทำให้ผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริกุล [17] ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิตา [18] ที่ศึกษาบรรยากาศองค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผู้บริหารระดับต้นที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารระดับต้นสามารถจัดการบริหารเวลา ทั้งในเรื่อง

ส่วนตัวและเรื่องงานให้เกิดความสมดุลได้นั้น [19] จึงอาจจะทำให้ ผู้บริหารระดับต้นที่มีสถานภาพโสดหรือสมรสก็ตามจะมีผลการปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน จึงอาจจะทำให้สถานภาพไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของตลศิริ [20] ที่ศึกษาบรรยากาศองค์การความฉลาดทางอารมณ์ และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ พบว่าพยาบาลที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผู้บริหารระดับต้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ลักษณะของงานแตกต่างกัน จึงทำให้ผู้บริหารระดับต้นได้ใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านในการทำงานที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่า ผู้บริหารระดับต้นจะมีอายุงานที่น้อย แต่มีความรู้ในการทำงานด้านนั้นๆ รวมทั้งหากผู้บริหารระดับต้นมีการแสวงหาความรู้ในการทำงานด้วยแล้ว ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี จึงอาจจะทำให้อายุงานไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้ และทำให้ผู้บริหารระดับต้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกียรติคุณ [14] ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารระดับต้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .373 ($r=.373$) สอดคล้องกับแนวคิดของ Dennis [21] ที่ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานที่ทุ่มเทของผู้บริหารระดับต้นนั้น อาจเกิดจากการสร้างแรงบันดาลใจ การสร้างกลุ่มหรือทีม การสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงใจ ความไว้วางใจ การมอบอำนาจนั้นคือการรับใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานในทุกๆ ด้านโดยปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของผู้นำที่เป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ โดยในแต่ละองค์ประกอบล้วนเป็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพนักงานโดยตรง จึงทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สิ่งที่ได้ก็คือความสัมพันธ์กับพนักงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมประสงค์ [22] ที่พบว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Irving [23] ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และผลการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้นำและสมาชิกในโบสถ์ 202 คน พบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จิตวิญญาณในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ .394 ($r=.394$) ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่องค์กรมีจิตวิญญาณในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมที่ส่งเสริมให้ผู้บริหารระดับต้นมีคุณธรรม ความเชื่อใจ มีความซื่อสัตย์ และเปิดเผยจึงทำให้ผู้บริหารระดับต้น กล้ายอมรับความผิดพลาด และปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเคารพและให้เกียรติ มีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เป็นธรรมชาติ [13] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Honiball [24] ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ จิตวิญญาณองค์กรของผู้จัดการ และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นและระดับสูง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าผู้บริหารระดับต้นและระดับสูงล้วนมีความเครียด และความท้อแท้ และการรับรู้ว่าองค์กรมีจิตวิญญาณในองค์กรด้วยตัวเองทำ ให้ผู้บริหารระดับต้นและระดับสูงมีการตระหนักรู้ในการนำของตนเอง ตระหนักรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองในการช่วยเหลือให้ลดความเครียด และความท้อแท้ ซึ่งส่งผลถึงความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และจิตวิญญาณในองค์กรสามารถ

ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้ถึงร้อยละ 20.1 ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่ผู้นำมีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้นั้นทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ [23] รวมทั้งการที่องค์กรมีจิตวิญญาณในองค์กรก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของผลการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์การ [12] ซึ่งการเป็นผู้รับฟังที่ดี การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น การเอื้อยวาทจิตใจ การตระหนักรู้ การโน้มน้าวใจ การสร้างกระบวนการ การมองการณ์ไกล การเป็นผู้ดูแล การอุทิศต่อการพัฒนาบุคคลให้เจริญเติบโต และการสร้างกลุ่มหรือทีม การสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงจัง ความไว้วางใจการมอบอำนาจ นั่นคือการรับใช้บุคคลที่ทำงานในทุกๆ ด้านโดยปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำ ที่เป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ โดยในแต่ละองค์ประกอบล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพนักงานโดยตรง เช่น การมอบอำนาจให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่เขารับผิดชอบนั้น จะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามันมีส่วนร่วมในการทำงาน ทั้งยังรับรู้ได้ว่าผู้นำให้ความสำคัญและความไว้วางใจแก่ตนจึงอาจจะทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน [21] รวมไปถึงการที่องค์กรมีจิตวิญญาณในการทำงานที่ตระหนักว่าคนมีชีวิตภายใน และได้รับการหล่อเลี้ยงด้วยงานที่มีความหมาย ที่เกิดขึ้นในบริบทของชุมชนคนจะมีการแสวงหาความหมายและจุดมุ่งหมายในงาน [13] นั่นสิ่งที่ได้ก็คือความสัมพันธ์กับพนักงานและผลการปฏิบัติงาน [21] ซึ่งมีการค้นพบอย่างชัดเจนในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในองค์กร และผลการปฏิบัติงาน [25] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมประสงค์ [22] ที่พบว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้ โดยสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้ร้อยละ 53.9

ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tischler et al. [26] ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ จิตวิญญาณในองค์กร และการปฏิบัติงาน โดยการจัดผู้เข้าแคมป์ของสถาบัน การศึกษา พบว่าจิตวิญญาณในองค์กรความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวก และมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

4.2 สรุป

ระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ระดับจิตวิญญาณในองค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารระดับต้นที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และอายุงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันก็มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารระดับต้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .373 จิตวิญญาณในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีค่าสหสัมพันธ์ .394 ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และจิตวิญญาณในองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของของผู้บริหารระดับต้นได้ร้อยละ 20.1

4.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยระดับการศึกษา พบว่าผู้บริหารระดับต้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษาให้กับผู้บริหารระดับต้นเช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนต่อ หรือมีการจัดฝึกอบรมพัฒนา ทักษะและความรู้ความเข้าใจในด้านต่างๆ และยังสามารถพิจารณาระดับการศึกษาพร้อมกับคุณลักษณะอื่นๆ ของผู้บริหารระดับต้นในการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กรต่อไป

4.3.1 จากผลการวิจัยภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ พบว่าระดับภาวะผู้นำ แบบผู้รับใช้โดยรวมอยู่ในระดับสูง

และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้ ดังนั้นองค์กรควรพัฒนาให้ผู้บริหารหรือพนักงานมีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เพิ่มมากขึ้นโดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ เช่น การจัดให้มีการฝึกอบรมในการพัฒนาภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ โดยสามารถใช้วิธีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลายๆ วิธีร่วมกัน เช่น การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติ หรือการใช้เกมส์ เป็นต้น ซึ่งวิธีการฝึกอบรมด้วยวิธีการเหล่านี้ สามารถทำให้บุคคลเพิ่มความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อภาวะผู้นำได้ ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่น เพิ่มผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำหลักการและแนวคิดในเรื่องภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร โดยการนำแบบวัดที่สร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ มาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินพิจารณาสรรหาคัดเลือก การพิจารณา คัดตอบแทน หรือเลื่อนตำแหน่งผู้บังคับบัญชาที่จะมาดำรงตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและมีมาตรฐาน

4.3.2 จากผลการวิจัยจิตวิญญาณในองค์กร พบว่าระดับภาวะจิตวิญญาณในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการคาดคะเนผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นได้ ดังนั้นองค์กรควรมีการรักษามาตรฐานขององค์กรให้มีจิตวิญญาณขององค์กรในระดับนี้หรือมีการพัฒนาจิตวิญญาณในการทำงานให้สูงขึ้นต่อไป โดยองค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงาน ในการพัฒนาในด้านการมีจิตสำนึกของเป้าหมายที่เข้มแข็ง ให้ความสำคัญที่จะพัฒนาบุคคล สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เช่น การที่องค์กรมีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และนำความคิดเห็นนั้นมาพิจารณาปรับใช้กับองค์กร หรืออาจจะมีการนำหลักการและแนวคิดในเรื่องของจิตวิญญาณในองค์กรมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและประยุกต์ให้เข้ากับพันธกิจและวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อถ่ายทอดให้กับพนักงาน รวมทั้งสามารถนำแบบวัดที่สร้างขึ้นแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องของ

จิตวิญญาณในองค์กรมาเป็นเกณฑ์ในการให้พนักงานประเมินองค์กร และองค์กรสามารถนำผลที่ได้มาประยุกต์ใช้กับองค์กร ในการปรับปรุงเรื่องของจิตวิญญาณในองค์กร และองค์กรควรจัดกิจกรรมที่ทำให้พนักงานรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน เช่นมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนและครอบครัว สิ่งเหล่านี้จะทำให้องค์กรมีบรรยากาศที่มีความไว้วางใจกันสูง มีการแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ หรืออาจจะมีการใช้หลายๆ วิธีร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] วีระวัฒน์ ปณิตามัย, *ผู้นำการเปลี่ยนแปลง*, กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2544.
- [2] ธงชัย สันติวงษ์, *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร*, กรุงเทพมหานคร: ประชุมการช่าง, 2548.
- [3] จริยา บุญยะประภัตร, “การขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย,” *ประชาชาติธุรกิจ*, pp. 38, 2552.
- [4] เสาวนิต เสดานนท์, *ภาวะผู้นำ*, นครราชสีมา: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏนครราชสีมา, 2542.
- [5] R. Robin and T. Judge, A., *Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson Education, 2005.
- [6] G. Yukl, *Leadership in Organizations*, 6th ed. New Jersey: Prentice Hall Inc, 2006.
- [7] C.L. Spears, *Practicing Servant Leadership*, New York: John Wiley and Sons Inc, 2004.
- [8] J. Milliman, J. Ferguson, D. Trickett, and B. Condemni, “Spirit and community at Southwest Airlines: An investigation of a spiritual values-based model,” *Journal of Organizational Change Management*, vol. 12, pp. 221-233, 1999.
- [9] ชวนะ ภวานันท์, “SQ ชาวนแห่งจิต เพื่อธุรกิจและการจัดการ,” *ประชาชาติธุรกิจ*, pp. 6, 2548.
- [10] ประสาน ต่างใจ, *วิทยาศาสตร์จิตวิญญาณ*, กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิภูมิปัญญา, 2542.
- [11] W.D. Thompson, “Can you train people to be spiritual?,” *Training and Development*, vol. 54 pp. 18-19, 2000.
- [12] Krishnakumar Sukumarakurup and C.P.Neck, “The What Why and how of spirituality in the workplace,” *Journal of Managerial Psychology*, vol. 17, pp.153-164, 2002.
- [13] รัตติกรณ์ จงวิศาล, *มนุษย์สัมพันธ์*, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- [14] เกียรติคุณ วรกุล, “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์,” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2545.
- [15] สุดาร์ชต์ ศิริวงศ์, “อิทธิพลของบุคลิกภาพและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง บริษัท มัตสึชิตะ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด,” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2546.
- [16] พนม พงษ์ไพบูลย์. (Sep.12, 2010), [Online]. Available:<http://www.moe.go.th/webpanom/articlepanom/artindex.htm>.
- [17] ศิริกุล เกียรียงไกร, “ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน),” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2543.
- [18] มานิตา คงเดชอุดมกุล, “บรรยากาศองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง,” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2544.
- [19] บดินทร์ วิจารณ์, *การจัดการความรู้ สู่ปัญญาปฏิบัติ*, กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2550.
- [20] ดลศิริ จิตต์ตรง, “บรรยากาศองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ,” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2548.
- [21] เรวัตร์ ชาทรีวิเศษ, *การบริหารเวลา*, กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2550.



- [22] Dennis, R. S. 2004. "Development of the servant leadership assessment instrument," *Leadership and Organization Development Journal*, vol. 65, pp. 455-459.
- [23] สมประสงค์ เรือนไทย, "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น องค์กรสื่อสารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร," วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2551.
- [24] J.A. Irving, "Servant Leadership and the Effectiveness of Teams," Doctor of Philosophy, Organizational Leadership, Regent University, 2005.
- [25] G.F. Honiball, "Managers' perceptions of the Relationship between Spirituality and WorkPerformance," Master of Art, Industrial Psychology, University of South Africa, 2008.
- [26] A. A. Mohamed, "Towards a Theory of Spiritual in the Workplace," *Competitive Review*, vol.14, pp. 102-107, 2004.
- [27] Tischler, Len, Jerry Biberman, and Robert McKeage, "Linking emotional intelligence. Spiritual and workplace performance," *Journal of Managerial Psychology*, vol.17, pp. 203-218, 2002.