



ภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0

Leadership Skills of Management Level under Thailand 4.0 Frame Work

นางสาววิไลลักษณ์ วิลารูป

Miss Wilailak Wilaroop

บทคัดย่อ

ชื่อหัวข้อวิจัย ภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0

ชื่อผู้วิจัย นางสาววิไลลักษณ์ วิลารูป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 ข้อมูลทั้งหมดจากกลุ่มวัยทำงาน ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ประกอบแบบสอบถามออนไลน์ และแบบสอบถามแบบกระดาษ เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล และสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ออกเป็นหัวข้อรวม ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของช่วงอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานพบว่ามีผลต่อภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงเหมาะสมในอนาคต (ในด้านการส่งเสริมความเป็นตัวตน การส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจ และการมีอิทธิพลทางความคิด)
2. ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของช่วงอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานพบว่ามีผลต่อภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนเหมาะสมในอนาคต (ในด้านการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ)
3. ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานพบว่ามีผลต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 (ในด้านความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี)

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง , ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำไทยแลนด์ 4.0



ABSTRACT

Research title Leadership Skills of Management Level under Thailand 4.0 Frame Work

Researcher Miss Wilailak Wilaroop

This study aimed to Leadership Skills of Management Level under Thailand 4.0 Frame Work. All of data are collected from working people who is working in Thailand. A set of questionnaire was used as a research instrument for data collection. The way of collected by on-line and paper, and used program to analyze the structural equations. The results reveal that refer to :

1.The personal factors as different of age, level of education and experience of work found that affected to change of Leadership Skills of Management Level under Thailand 4.0 Frame Work in the future (in case of self-motivation, inspiration, and influences of thoughtful).

2.The personal factors as different of age, level of education and experience of work found that affected to exchange of Leadership Skills of Management Level under Thailand 4.0 Frame Work in the future (in case of positive and negative reinforcement)

3.The personal factors as different of level of education and experience of work found that affected to management of leadership in THAILAND 4.0 (in case of knowledge and ability to use technology)

Keywords: Change of Leadership Skills of Management Level under Thailand 4.0 Frame Work, Exchange of of Leadership Skills of Management Level under Thailand 4.0 Frame Work, Leadership in THAILAND 4.0



บทนำ

ยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่ใครๆ ก็พูดถึง ยุคที่มีประเด็นสำคัญ มุ่งเน้นไปที่วิสัยทัศน์ในการพัฒนาให้ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยี โดยเฉพาะภาคเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางดังกล่าวมากขึ้นทุกขณะ การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่กัน ส่งผลให้ผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงจาก SMEs รูปแบบเดิม ๆ ไปสู่ Smart Enterprise หรือผู้ประกอบการที่มีศักยภาพสูง และแรงงานทั่วไปที่กำลังพัฒนาสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่สูงขึ้นตามลำดับ

เมื่อสภาพของการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปเช่นนี้ แนนอนว่าการบริหารทรัพยากรบุคคล ต้องมีการปรับตัวตามไปด้วยเช่นกัน เพราะคนคือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ทุกองค์กรจึงต้องหันมาปรับกลยุทธ์กันอีกครั้งในช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงผ่านสู่ยุค 4.0 นี้ เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสโลกและทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้เติบโตได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพสูงสุด

หลาย ๆ คนตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคคล การจัดการหรือแม้กระทั่งการเป็นผู้นำในยุค 4.0 จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือแตกต่างจากอดีตมากน้อยเพียงไร ดังที่กล่าวมาข้างต้น การทำงานกับคนเป็นเรื่องของการใช้หัวใจในการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งในองค์กรจะมีความต่างในเรื่องของประสบการณ์ทางความคิดและการทำงาน หรือที่เรารู้จักคำว่า Generation เมื่อทุกคนต่างความคิด ต่างประสบการณ์ แต่ต้องมาลงเรือลำเดียวกัน ทำงานร่วมกันบนความแตกต่าง ผู้นำจะเชื่อมโยงคนต่าง Generation ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างไร “ช่องว่างระหว่างวัย” เป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากต่อองค์กรคน Gen Y มักจะชอบงานหรืออะไรที่แปลกใหม่ท้าทายแต่ในขณะที่คนในยุค Baby Boomers มักจะชอบงานอะไรที่ชัวร์แน่นอนมั่นคงต้องแน่ใจก่อนแล้วค่อยทำ และมักไม่ชอบความเปลี่ยนแปลงที่คาดไม่ถึง จริงอยู่ว่าแนวคิดของคนรุ่นใหม่มักจะสอดคล้องกับยุคสมัยและสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ในอีกด้านหนึ่งคนรุ่นเก่าก็มักมองว่าแนวคิดแบบนั้นเป็นเรื่องอะไรที่เป็นระเบียบวินัย ไม่เป็นขึ้นเป็นอัน ดังนั้นหากผู้นำไม่ประสานเชื่อมโยงความคิดที่แตกต่างนี้ภายในองค์กรแล้วนั้น รับรองว่าการบริหารงานคงพังอย่างไม่เป็นชิ้นดี

ย้อนกลับมาที่คำถามที่ว่า ผู้นำในยุค 4.0 จะต้องเป็นอย่างไรแตกต่างหรือต้องเปลี่ยนอะไรหรือไม่ ในอดีตอาจจะเป็นในลักษณะของการสั่งการ อำนาจเบ็ดเสร็จอยู่ที่ผู้นำ ผู้ใต้บังคับบัญชา ตามคำสั่ง ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เกิดเป็นปัญหาสะสมขึ้นมา ในที่สุดก็เกิดการลาออกจากรางาน แต่หากภาวะผู้นำในยุค 4.0 อาจจะต้องปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์การทำงาน ให้สนุกกับงาน เรียนรู้ การสื่อสาร การทำงานต่างวัฒนธรรม และต้องดึงความโดดเด่นที่มีอยู่ในตัวเองออกมาใช้ในทุก ๆ ด้าน ควบคู่กับความโดดเด่นในเรื่องของงาน



1. จากการใช้คำสั่งมาเป็นการสร้างการมีส่วนร่วม ผู้นำในอดีตนำคนทำงาน จำนวนมากซึ่งเป็นคนใช้แรงงานทักษะต่ำ การนำจึงมุ่งเน้นไปที่คนหมู่มาก ทำตามขั้นตอนการทำงาน ระบบ ระเบียบ เพื่อควบคุมคนหมู่มาก ดังนั้นผู้นำจึงต้องมั่นใจว่าสิ่งที่ส่งไป คนจะทำตาม เมื่อมาพูดถึงไทยแลนด์ 4.0 เรากำลังพูดถึงคนทำงานกลุ่มใหม่ ที่ใช้ฐานความรู้ในการทำงาน ใช้ดุลพินิจในการทำงาน ต้องสร้างการมีส่วนร่วม นั่นจึงเป็นสาเหตุว่าทำไมองค์กรจำนวนมากจึงเริ่มใช้กระบวนการ สร้างความผูกพันในการทำงาน โดยจะเริ่มวัดว่าระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร นายจ้างอยู่ตรงไหน องค์กรปรารถนาจะให้ไปถึงระดับไหน (อ้างอิงบทความแปล Bridging the gap, Bangkok Post By Kriengsak Niratpattanasai -August 8,2016)

2. จากการควบคุม สู่การสร้างแรงบันดาลใจ ในอดีตผู้นำต้องมั่นใจว่าระเบียบและนโยบาย ได้รับการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด แต่คนทำงานในยุค 4.0 ต้องการแรงบันดาลใจในการทำงานมากกว่าการควบคุม ซึ่งผู้นำต้องเรียนรู้ว่าแรงจูงใจของแต่ละคนไม่เหมือนกัน มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ ศาสนา ปัจจุบันยังมีความหลากหลายในเรื่องเพศด้วย เช่น รักร่วมเพศ หรือคนที่แปลงเพศมา ผู้นำ 4.0 ต้องเปิดใจให้กว้าง ยอมรับความแตกต่างหลากหลายได้มากขึ้น (อ้างอิงบทความแปล Bridging the gap, Bangkok Post By Kriengsak Niratpattanasai -August 8,2016)

3. จากการออกคำสั่ง เป็นการถามให้ใช้ความคิด ภาวะผู้นำในอนาคตต้องใช้เวลาพูดคุยกันเยอะ ต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลกันมากขึ้น จะไปสั่งอย่างเดียวไม่ได้ หรือจะบอกว่าผู้นำรู้งานมากกว่าลูกน้องนั้นไม่ได้ อีกแล้ว (อ้างอิงบทความแปล Bridging the gap, Bangkok Post By Kriengsak Niratpattanasai -August 8,2016)

4. จากการมุ่งแก้จุดอ่อน เป็นสนใจใช้จุดแข็งมากขึ้น ในอดีตเราต้องการให้คนทำงานตามกฎ ตามขั้นตอน งานส่วนใหญ่ก็เป็นงานในอุตสาหกรรมการผลิตที่จับต้องได้ วิธีที่ถูกต้องในการทำงานก็มีเพียงไม่กี่วิธี ในขณะที่ยุค 4.0 คนทำงานใช้ฐานความรู้ทักษะขั้นสูงมากขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานไปแล้ว ยากที่จะตรวจสอบคุณภาพของผลลัพธ์ ส่วนใหญ่จะเห็นผลลัพธ์ของงานเมื่องานเสร็จไปแล้ว ดังนั้นการจับผิดเพื่อป้องกันการบริการที่ด้อยคุณภาพจึงทำได้ยากขึ้น เราจึงหันมาสนใจจุดแข็งแทน ผู้นำ 4.0 คือคนที่ชูเรื่องการจับถูก พวกเขาสนใจจุดแข็ง มีการนำแนวคิดของจิตวิทยาเชิงบวกมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรชั้นนำต่าง ๆ มากขึ้น (อ้างอิงบทความแปล Bridging the gap, Bangkok Post By Kriengsak iratpattanasai -August 8,2016)

5. จากอบรมอย่างเดียว เป็นเพิ่มการโค้ช การอบรมยังคงต้องมีอยู่ในยุคสมัย เพราะเป็นการปูพื้นฐานให้คนได้รับรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่ในยุคผู้นำ 4.0 การอบรมอย่างเดียวคงไม่พอ ต้องใช้ดุลพินิจมากขึ้น ผู้นำต้องคุยกับคนทำงานมากขึ้น จะต้องฟัง และให้ข้อมูลย้อนกลับ ว่าสิ่งที่ทำลงไป ทำได้ได้อย่างไร และโค้ช



ให้รู้ว่าจะต้องปรับปรุงอย่างไร ต้องเรียนรู้ที่จะฟังมากขึ้น (อ้างอิงบทความแปล Bridging the gap, Bangkok Post By Kriengsak Niratpattanasai -August 8, 2016)

6.การถ่อมตัว หรือ Humble การถ่อมตัวในที่นี้หมายถึง การถ่อมตัวทางปัญญา ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารมีมากและแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว ทุกคนมีโอกาสรับรู้เท่ากัน ดังนั้น ผู้นำ 4.0 ต้องยอมรับว่าหลาย ๆ เรื่องคนอื่นอาจมีความรู้รวดเร็วและมากกว่าตนเอง ดังนั้นผู้นำต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากความรู้ของผู้อื่นเพื่อประโยชน์ขององค์กร (อ้างอิงคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ “มุมมองใหม่” ดร.พสุ เตชะรินทร์)

7.การปรับตัว หรือ Adaptable นั้นหมายถึงการยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้นำจะได้รับข้อมูลใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและยอมที่จะเปลี่ยนการตัดสินใจ จากข้อมูลใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น โดยไม่มองว่าเป็นจุดอ่อนหรือเรื่องน่าอาย จึงกลายเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำยุค 4.0 (อ้างอิงคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ “มุมมองใหม่” ดร.พสุ เตชะรินทร์)

8.มีวิสัยทัศน์ หรือ Visionary คือความสามารถในการมองเห็นถึงทิศทางในระยะไกล แม้จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงหรือความไม่แน่นอนในระยะสั้น (อ้างอิงคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ “มุมมองใหม่” ดร.พสุ เตชะรินทร์)

9.การมีส่วนร่วม หรือ Engaged คือการที่ผู้นำพร้อมที่จะสื่อสาร รับฟัง พุดคุย กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์กร (อ้างอิงคอลัมน์นิสต์ประจำคอลัมน์ “มุมมองใหม่” ดร.พสุ เตชะรินทร์) ด้วยเหตุข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงาน”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 **สมมติฐานการวิจัย**

- 1.ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงเหมาะสมในอนาคต (ในด้านการส่งเสริมความเป็นตัวตน การส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจ และการมีอิทธิพลทางความคิด)
- 2.ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนเหมาะสมในอนาคต (ในด้านการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ)
- 3.ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 (ในด้านความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี)



ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - เพื่อศึกษาแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0
 - เพื่อศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0
2. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย
 - กลุ่มวัยทำงาน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่เก็บข้อมูล
 - ในประเทศไทย
4. ขอบเขตช่วงเวลาเก็บข้อมูล
 - เดือนธันวาคม 2560 – เมษายน 2561

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการนำ (The American Heritage Dictionary, 1985 : 719) จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ ภาวะผู้นำได้รับความสนใจ และมีการศึกษามาเป็นเวลานานแล้ว เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ จะช่วยให้ผู้นำมีความสามารถในการนำ หรือมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารที่ทำให้เกิดอิทธิพลในการปฏิบัติงาน โดยการจูงใจ กระตุ้น ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดความต้องการมากกว่าที่เป็นอยู่ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเอง เพื่อที่จะพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด หรือกล่าวได้ว่า ลักษณะโดยรวมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ บารมี การกระตุ้นปัญญา การสร้างแรงบันดาลใจ การเสริมสร้างความสามารถผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน หมายถึง คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารที่สามารถให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจในบทบาทและงานที่กระทำ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการ อีกทั้งเพื่อให้ทราบว่า จะได้รับผลตอบแทนหรือปฏิบัติอย่างไร หากทำงานประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว ลักษณะโดยรวมของภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ได้แก่ การเสริมแรงทางบวกและทางลบอย่างเหมาะสม

4. ไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งกว่าจะมาเป็น Thailand 4.0 ก็ต้องผ่าน 1.0 , 2.0 และ 3.0 กันมาก่อน



5. ช่องว่างระหว่างวัย (Generation) ความแตกต่างทางด้านทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรม และวัฒนธรรมระหว่างช่วงอายุคน

6. Gen Y เจนวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2523-2543 อายุ 9-29 ปี เป็นกลุ่มคนที่โตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์-อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีไอที พวกนี้เป็นลูกของพวกเจนเอ็กซ์ ที่ได้ชื่อว่าเจนวายก็เนื่องจากเห็นพ่อแม่กับ ปู่ ย่า ตา ยายทะเลาะเถียงกันในค่านิยมที่แตกต่างกันและเมื่อทะเลาะกันมากเข้าเรื่องก็ มาลงที่เด็กที่ไม่รู้เรื่องอะไร

7. เบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) หรือ Gen-B หมายถึงคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489 -2507 หรือในยุคสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 ปัจจุบันนี้ คนยุคเบบี้บูมเมอร์คือคนที่มีอายุตั้งแต่ 49 ปีขึ้นไป และเริ่มเข้าสู่วัยชราแล้ว คนกลุ่มนี้จึงเป็นคนที่ใช้ชีวิตเพื่อการทำงาน เคารพกฎเกณฑ์ กตึกา มีความอดทนสูง ทุ่มเทให้กับการทำงานและองค์กรมาก สู้งาน พยายามคิดและทำอะไรด้วยตัวเอง เป็นเจ้าคนนายคน ถูกครอบครัวยุติสนอนมาให้เป็นคนประหยัด อุดออม จึงมีการใช้จ่ายอย่างรอบคอบ และระมัดระวัง คน ในยุคอื่น ๆ อาจจะมองคนยุคเบบี้บูมเมอร์ว่าเป็นพวก "อนุรักษ์นิยม" เป็นคนที่เคร่งครัดในขนบธรรมเนียมประเพณี แต่คนกลุ่มนี้ถือว่ามีจำนวนมากที่สุดในสังคมปัจจุบันเลยก็ว่าได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงแบบภาวะผู้นำในยุคไทยแลนด์4.0ที่มีผลต่อประสิทธิผลของงาน
2. ได้ทราบถึงคุณลักษณะภาวะผู้นำในยุคไทยแลนด์4.0ที่มีผลต่อประสิทธิผลของงาน



แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำ (Leadership theory)

สมัยโบราณมนุษย์มีความเชื่อว่า การเป็นเรื่องของความสามารถที่เกิดขึ้นเฉพาะตระกูล หรือ เฉพาะเฉพาะบุคคลและสืบเชื้อสายกันได้ บุคลิกภาพและลักษณะของการเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่มิมาแต่กำเนิดและเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัว สามารถถ่ายทอดทางพันธุกรรมได้ ผู้ที่เกิดในตระกูลของผู้นำย่อมจะต้องมีลักษณะผู้นำด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำเริ่มเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย มีการศึกษาและรวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยแบ่งตามระยะเวลาการพัฒนา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533 : 176-185) ดังนี้

- 2.2.1 ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait theories)
- 2.2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral theories)
- 2.2.3 ทฤษฎีภาวะตามสถานการณ์ (Situational or contingency leadership theories)
- 2.2.4 ทฤษฎีภาวะนำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership theories)

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบบสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) เป็นการศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ

1.ประชากรการวิจัย

ประชากรการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มวัยทำงานทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวน 10,391,761 คน (สถิติงานประกันสังคม ปี 2558 สำนักงานประกันสังคม)

2.กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ ประชากรทั้งเพศชายและหญิง ที่อยู่ในวัยทำงาน และอาศัยอยู่ในพื้นที่ประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรในพื้นที่ประเทศไทย โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน



3. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้มาโดยการแจกแบบสอบถามแบบกระดาษ และแบบสอบถามออนไลน์

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 100 ชุด และแจกแบบสอบถามกระดาษจำนวน 300 ชุด ซึ่งจะทำการแจกด้วยตัวเองทั้งหมด และรอรับแบบสอบถามกระดาษกลับคืน ณ เวลานั้น และตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อัปโหลดขึ้นเครื่องคอมพิวเตอร์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามกระดาษ และแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงเหมาะสมในอนาคต

ส่วนที่ 3 ภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนเหมาะสมในอนาคต

ส่วนที่ 4 ภาวะผู้นำยุคไทยแลนด์ 4.0 มีความสามารถ ความรู้ในการใช้เทคโนโลยี

สำหรับคำถามในส่วนที่ 2-4 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ INTERVAL SCALE โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนน ตามระดับความคิดเห็นเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์คะแนนจากน้อยไปมาก ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5 คะแนน

การประเมินคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 2 ส่วน ดังนี้



1. ความตรงเชิงเนื้อหา (VALIDITY) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประเมินความสอดคล้องของข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญท่านแรก คือคุณศรินทร์ธร โรจนบวร ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ บริษัทเอสพลัสเอจันท์ จำกัด ผู้เชี่ยวชาญท่านที่สอง คือคุณจิรณิษฐ์ ธนพัทธ์สันต์ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายโอนกรรมสิทธิ์ลูกค้า บริษัทเฟรเกรนท์ กรุ๊ป และผู้เชี่ยวชาญท่านที่สาม คือคุณปัทิตตา จันทรา ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความสัมพันธ์ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เมื่อได้แบบประเมินความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านแล้ว ผู้วิจัยก็ทำการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC)

2. ความน่าเชื่อถือ (RELIABILITY) ทำโดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ และได้ทำการปรับแก้แล้ว นำไปแจกให้กลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างประเมิน โดยคำนวณจำนวนแบบสอบถามที่ต้องแจก เป็น 10%ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จะได้จำนวนแบบสอบถามที่ต้องแจกให้กลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างประเมิน จำนวน 40 ชุด และนำผลที่ได้ไปคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) หาก $0.5 \leq \alpha \leq 0.69$ แปลได้ว่าแบบประเมินน่าเชื่อถือได้ปานกลาง แต่หาก $\alpha \geq 0.7$ แปลได้ว่าแบบประเมินน่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง

เมื่อผู้วิจัยนำผลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 40 ชุด มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลคือได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ **.970** ซึ่งหมายความว่าแบบสอบถามชุดนี้อยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

6.การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ขั้นตอนมีดังนี้

1.แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

2.นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการเชิงสถิติโดยใช้วิธีการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำมาศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์และอธิบายตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ รวมทั้งตัวแปรทางด้านภาวะผู้นำ

4.ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้วิเคราะห์และอธิบายตัวแปรเกี่ยวกับภาวะผู้นำ



อภิปรายผล (Discussion)

ตามวัตถุประสงค์การวิจัย กำหนดไว้ว่า เพื่อศึกษาแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 นั้น ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำในฐานะผู้บริหารจะต้องมีการส่งเสริมความเป็นตัวตน การส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจ และการมีอิทธิพลทางความคิดในแบบของเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชายังคงต้องการและอยากให้มี โดยเฉพาะการมีอิทธิพลทางความคิด ในแง่ของจริยธรรม คุณธรรม การมีเป้าหมายร่วมกัน ต่อมาการเสริมแรงทางบวกและการเสริมแรงทางลบในแบบของการแลกเปลี่ยน ก็ยังมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะการเสริมแรงทางบวกประเภทการยกย่องชมเชย การขึ้นเงินเดือน เป็นขวัญและกำลังใจกับพนักงาน เมื่อเทียบกับคะแนนที่ออกมาถือว่าสูงและสุดท้ายสิ่งที่ภาวะผู้นำต้องมีคือ ด้านความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ในการสื่อสาร ลดขั้นตอนการทำงานและสามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างคนได้ ซึ่งภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงสอดคล้องและตรงกับทฤษฎีของแบสและอวลิโอ อ้างอิงใน ประยุทธ์ ชูสอน,2548:16) และภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนสอดคล้องและตรงกับทฤษฎีของแบส (อ้างอิงใน ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม,2537 : 60)

สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี คิดเป็น 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงเหมาะสมในอนาคต

ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงเหมาะสมในอนาคต จากกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

- 1.ด้านการส่งเสริมความเป็นตัวตน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมอยู่ในระดับกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำสนับสนุนให้พนักงานแต่ละคนพัฒนาจุดเด่นของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือผู้นำให้การส่งเสริมตามความสามารถของพนักงานที่แตกต่างกันในแต่ละคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และผู้นำมีเวลาในการสอนงานและให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.13
- 2.ด้านการส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมอยู่ในระดับกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในตัวพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.18 รองลงมาคือผู้นำส่งเสริมให้พัฒนาและปรับปรุงงานที่ปฏิบัติให้มี



คุณค่า โนม์นำให้เห็นถึงสิ่งดีๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และผู้นำกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.16

3.ด้านการมีอิทธิพลทางความคิด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมอยู่ในระดับกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำแสดงให้เห็นถึงความมีคุณธรรม จริยธรรมในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.25 รองลงมาคือผู้นำแสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญต่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และผู้นำให้ความสำคัญต่อการมีเป้าหมายร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.16

ส่วนที่ 3 ภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนเหมาะสมในอนาคต

ภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนเหมาะสมในอนาคต จากกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้

1.ด้านการเสริมแรงทางบวก ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมอยู่ในระดับกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำให้การยกย่องชมเชย เมื่อพนักงานทำได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.31 รองลงมาคือ ผู้นำให้โอกาสพนักงาน โดยการขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

2.ด้านการเสริมแรงทางลบ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมอยู่ในระดับกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำไม่ใช้อารมณ์ในการว่ากล่าวตักเตือน หรือหากกล่าวตักเตือนแล้ว ต้องยกเลิกต่อกัน ไม่ถือเหตุการณ์นั้นไปตัดสินในสถานการณ์อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ผู้นำให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ และชี้แนวทางในการแก้ไข เมื่อผลงานออกมาต่ำกว่ามาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ส่วนที่ 4 ภาวะผู้นำยุคไทยแลนด์ 4.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะผู้นำยุคไทยแลนด์ 4.0 อยู่ในระดับกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้นำสามารถใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสร้างคน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ผู้นำสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาหรือตรวจสอบความผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานเพื่อสามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.22 และพบว่าผู้นำสามารถใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางด้านล่างพบว่า



ปัจจัยส่วนบุคคล	รูปแบบภาวะผู้นำ	ด้านต่างๆ	ระดับนัยสำคัญ
ช่วงอายุ	แบบการเปลี่ยนแปลง เหมาะสมในอนาคต	การส่งเสริมความเป็น ตัวตน	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.01
	แบบการเปลี่ยนแปลง เหมาะสมในอนาคต	การส่งเสริมให้เกิดแรง บันดาลใจ	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.01
	แบบการเปลี่ยนแปลง เหมาะสมในอนาคต	การมีอิทธิพลทาง ความคิด	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ 0.05
	แบบการแลกเปลี่ยน เหมาะสมในอนาคต	การเสริมแรงทางบวก	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05
	แบบการแลกเปลี่ยน เหมาะสมในอนาคต	การเสริมแรงทางลบ	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.01
ระดับการศึกษา	แบบการเปลี่ยนแปลง เหมาะสมในอนาคต	การส่งเสริมให้เกิดแรง บันดาลใจ	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05
	แบบการแลกเปลี่ยน เหมาะสมในอนาคต	การเสริมแรงทางบวก	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05
	แบบการแลกเปลี่ยน เหมาะสมในอนาคต	การเสริมแรงทางลบ	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05
	ภาวะผู้นำยุคไทยแลนด์ 4.0		แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05
ประสบการณ์การทำงาน	แบบการเปลี่ยนแปลง เหมาะสมในอนาคต	การส่งเสริมความเป็น ตัวตน	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05
	แบบการเปลี่ยนแปลง เหมาะสมในอนาคต	การมีอิทธิพลทาง ความคิด	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05
	แบบการแลกเปลี่ยน เหมาะสมในอนาคต	การเสริมแรงทางลบ	แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01
	ภาวะผู้นำยุคไทยแลนด์		แตกต่างกันทางสถิติที่



	4.0		ระดับนัยสำคัญ 0.05
--	-----	--	--------------------

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Suggestions)

ข้อเสนอแนะครั้งนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ ภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เพียงแต่ ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ควรเพิ่มความสำคัญด้านการส่งเสริมความเป็นตัวตนให้มากขึ้น เพราะในขณะที่ ผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนเหมาะสมในอนาคต ด้านการเสริมแรงทางบวก และ ภาวะผู้นำยุคไทยแลนด์ 4.0 ค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษาของบริษัทนั้นๆ
2. มีการเก็บข้อมูลเปรียบเทียบ ชัดเจน ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลา ในการเก็บข้อมูล หรืออาจจะเก็บข้อมูล ในลักษณะการสัมภาษณ์ประกอบด้วย ระหว่างภาวะผู้นำแบบดั้งเดิม เปรียบเทียบ กับไทยแลนด์ ยุค 4.0
3. ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 อาจจะทำในรูปแบบของการเข้าไปสังเกตการณ์ การทำงานของผู้นำที่ควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยี



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยการชี้แนะและการให้คำปรึกษาด้วยความกรุณาอย่างสูงจากท่าน อาจารย์ ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนการเอาใจใส่ ดูแลในฐานะที่ปรึกษา จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พร้อมทั้งขอขอบคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมถึงเพื่อน ๆ และสมาชิกในกลุ่ม ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คอยให้คำปรึกษารวมถึงกำลังใจที่มีให้กันตลอดตั้งแต่เริ่มวิจัย จนกระทั่งแล้วเสร็จ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน ที่สละเวลาและเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้การศึกษาเรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วง อย่างสมบูรณ์

บรรณานุกรม

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ.(2535) อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน , 2544: 47

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533 : 176-185

รังสรรค์ ประเสริฐศรี .(2544)

Locke , 1991 อ้างถึงใน เรียม ศรีทอง.(2542)

House, Delbecq and Taris, 1998 อ้างถึงใน Hartog and Koopman, 2001: 173)