

การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
และความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

A STUDY OF THE CHARACTERISTICS OF FOLLOWERS THAT INFLUENCE
THE EFFICIENCY, EFFECTIVENESS AND ADAPTABILITY OF AN ORGANIZATION

อัจฉราวรรณ สมานวงศ์¹

กัลยกิตติ์ กิรติอังกูร²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ด้านผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์ทางบวก ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก และคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชนในย่านอโศก อาจเป็นเพราะบริษัทมีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่นหรือบริษัทมีการจัดการและการบริหารงานโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและบริษัทสามารถพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อนโดยจัดฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้ ซึ่งทำให้คุณลักษณะของผู้ตามทางด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชาที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

คำสำคัญ: คุณลักษณะของผู้ตาม ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสามารถในการปรับตัว

ABSTRACT

The objectives of this research are to study the influence of the characteristics of followers to the efficiency, effectiveness, and adaptability of an organization. The sample group consisted of 400 employees of organizations in Bangkok. The questionnaires were used to collect data. The statistics used were Percentage, Mean, Standard Deviation and Multiple Regression. The results were as follows: in terms of the characteristics of followers that influence the efficiency of an organization, the Alienated Follower and the Conformist Follower influencing in the highest level while the Alienated Followers show positive

¹สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

relation, but the Conformist Followers show negative relation to the efficiency of an organization. In terms of the characteristics of followers that influence the effectiveness of an organization, the Passive Follower and the Effective Follower influencing in the highest level while the Passive Followers show negative relation, but the Effective Followers show positive relation. And in terms of the characteristics of followers that influence the adaptability of an organization, the Pragmatic Survivor and the Passive Follower influencing in the highest level while the Pragmatic Survivors show negative relation, but the Passive Followers show positive relation. This could be resulted from the supporting processes of the organizations which provide more flexibility and accept new idea as well as providing both soft skills and hard skills trainings to its' employees so that they are able to perform the tasks efficiently.

Keywords: Characteristics of Followers, Efficiency, Effectiveness, Adaptability

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในหลากหลายมิติ ทั้งในด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ซึ่งเรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์ที่เป็นผลมาจากพัฒนาการติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่ง และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอันแสดงถึงการเติบโตของความสัมพันธ์ทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยีและวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคล ชุมชน หน่วยงาน ไปจนถึงรัฐบาลทั่วทั้งโลก ยุคกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อความเติบโตและอยู่รอดขององค์กร การบริหารหรือการจัดการองค์กรเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จนั้น มีองค์ประกอบในการบริหารงานที่สำคัญหลายประการ สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กร คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดในการบริหารองค์กร มาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภารกิจที่รับผิดชอบเป็นไปด้วยดี และมีประสิทธิภาพมีความมุ่งหมาย องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันไป และเอาใจใส่ต่อบุคลากรเพื่อเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มตามศักยภาพและมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรบุคคลนับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นรากฐานของการพัฒนาทุกองค์กร การพัฒนาคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักเพราะ “คน” มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จ ภาวะผู้ตาม (Followership) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ (Leadership) เพราะต่างเป็นบทบาทพื้นฐานของบุคคลที่สลับสับเปลี่ยนกันตามสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ มนุษย์ทุกคนที่เป็นผู้นำล้วน แต่เคยเป็นผู้ตามมาก่อนโดยความจริงคนส่วนใหญ่แม้จะดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจสูงแต่ก็ยังมีบุคคลที่อยู่ในฐานะเป็นนายหรือผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปอีกเช่นกัน จึงกล่าวได้ว่าคนเรามีโอกาสในการเป็นผู้ตามได้บ่อยมากกว่าที่จะเป็นผู้นำ โดยกล่าวได้ว่า ภาวะผู้ตามมีคุณลักษณะของผู้ตาม ที่ประกอบไปด้วย ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ จึงเป็นบทบาทสำคัญในการร่วมมือและประสานพลังเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน

จากคุณลักษณะของผู้ตาม สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนอกเหนือจากการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายแล้ว ยังต้องร่วมดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรของหน่วยงาน ดังนั้นพนักงานซึ่งเป็นกำลังหลักที่สำคัญในการเป็นผู้ผลิตงานที่มีคุณภาพ จะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ มีความชำนาญ เป็นความสามารถในการปรับตัวขององค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้สภาวะทางเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติงาน

จะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่นำพองค์กรไปตามวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกล พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งภาวะผู้ตามจึงย่อมเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการนำพาพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญต่อไป

ดังนั้นจากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ “คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์กร” เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจส่งผลให้ทั้งองค์กรรัฐและโดยเฉพาอย่างยิ่งองค์กรเอกชนมีการแข่งขันสูง และทำให้แต่ละองค์กรมีการปรับตัว คุณลักษณะของผู้ตามนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อหน่วยงาน และถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าที่สุดของผู้นำและองค์กรที่จะเป็นผู้คอยช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอยู่เสมอและคอยช่วยให้ผู้นำปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของทุกองค์กรให้เกิดผลผลิตของงาน หรือประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงานขององค์กรซึ่งทรัพยากรบุคคล เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรที่จะไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กรหรือประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุดได้นั้น ทรัพยากรบุคคลต้องมีคุณลักษณะของภาวะผู้นำและคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความสอดคล้องกันในทุกระดับ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนให้ดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก
3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก
2. คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก
3. คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Kelly (1992; อ้างถึงใน ภูริภัทร์ ตันติเศรษฐภักดี, 2561: 17) รูปแบบผู้ตามสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แบ่งตามคุณลักษณะของผู้ตาม เป็นคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามกันสองด้านของผู้ตาม คือ ด้านความอิสระ ความคิดสร้างสรรค์ (Independent-critical thinking) กับด้านการพึ่งพาผู้อื่น ขาดความคิดสร้างสรรค์ (Dependent uncritical thinking) กล่าวคือ ผู้ตามที่มีอิสระ มีความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ผู้ตามที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีการทำงานด้วยความรอบคอบ ให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ ชอบคิดริเริ่มวิธีการใหม่ ๆ เพื่อนำพองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ตามควรมีบทบาทในการแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ตามที่มีลักษณะด้านการพึ่งพาผู้อื่น ขาดความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ จะเป็นผู้ที่ไม่สามารถมองไกลกว่าที่กำหนดให้ และเป็นผู้ที่ชอบรับคำสั่งหรือทำตามพฤติกรรมของผู้ตามเป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามสองด้านของผู้ตาม คือ ด้านความกระตือรือร้น (Active Behavior) กับด้านความเฉื่อยชา (Passive Behavior) กล่าวคือผู้ที่มีความกระตือรือร้น จะสนใจร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างเต็มที่ แสดงความสนใจในงานมากกว่าขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ชอบแสดงถึงการริเริ่มในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ส่วนผู้ตามที่มีลักษณะตรงกันข้าม คือ มีพฤติกรรมเฉื่อยเมย มีความเกียจคร้านไม่มีความรับผิดชอบต่องาน จะทำงานเฉพาะส่วนที่ตนได้รับมอบหมายเท่านั้น ไม่ชอบทำงานเกิน

กว่าที่มอบหมายให้ และมักปฏิเสธความรับผิดชอบที่มอบหมายเพิ่มขึ้น ปฏิบัติงานตามคำสั่งและคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา โดยไม่คิดริเริ่มงานใหม่ ๆ จากการแบ่งประเภทผู้ตามดังที่กล่าวมาแล้วนั้น Kelly ได้นำมาจัดแสดงความสัมพันธ์คุณลักษณะผู้ตามได้ 5 ประเภท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ตามแบบห่างเหิน (Alienated Follower) มีพฤติกรรมเฉื่อยชาแต่มีความอิสระและมีความคิดสร้างสรรค์ (Critical Thinking) สูง ผู้ตามแบบห่างเหินส่วนมากเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีประสบการณ์และผ่านอุปสรรคต่างๆ มาก่อนแต่ต่อมาเกิดแตกหักกันขึ้นกับผู้บังคับบัญชา ด้วยเหตุนี้ผู้ตามแบบนี้จึงใช้ความสามารถที่มีอยู่ของตนไปในการวิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อนขององค์กรและของผู้บังคับบัญชาตลอดจนถึงผู้อื่นด้วยการพูดจาเชิงเยาะเย้ยถากถาง ผู้ตามแบบห่างเหิน มีความสามารถในการคิดอย่างอิสระแต่จะไม่ยอมเข้าร่วมในการแก้ปัญหาหรือจุดบกพร่องที่ตนมองเห็นแต่อย่างใด

2. ผู้ตามแบบปรับตัว (Conformist Follower) Kelly (1992) เรียกผู้ตามแบบนี้ว่า “ผู้ตามแบบครึ่งผม” (Yes People) เป็นผู้ตามที่มีความกระตือรือร้น (Active) ในงานขององค์กรแต่ทำงานโดยขาดทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ผู้ตามแบบปรับตัว จะยินยอมทำตามคำสั่งโดยไม่คำนึงว่างานนั้น จะมีลักษณะอย่างไรเต็มใจเข้าร่วม โดยไม่ได้พิจารณาว่าผลที่ตามมาจากการทำตามคำสั่งนั้นจะเป็นอย่างไร บางครั้ง แม้จะเป็นการเสี่ยงต่ออันตรายก็ตาม สิ่งที่ผู้ตามแบบปรับตัวกังวลมาก คือพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ผู้ตามแบบปรับตัวเป็นผลผลิตที่เกิดจากระบบบริหารแบบเผด็จการที่เข้มงวดในร่องกฎระเบียบ โดยมีผู้นำประเภทที่มองข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นเรื่องคุกคาม และทำหยาต้ออาณาเขต

3. ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด (Pragmatic Survivor Follower) ผู้ตามแบบนี้ มีลักษณะแบบผู้ตาม ทั้ง 4 แบบ แต่จะเลือกใช้แบบหนึ่งแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ขณะนั้น ว่าแบบผู้ตามใดที่จะเอื้อประโยชน์แก่ตนเองได้มากที่สุด และมีความเสี่ยงน้อยที่สุด ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด จะเกิดมากในขณะที่ยังคงอยู่ในสภาวะกำลังสิ้นหวัง ผู้ตามต่างดิ้นรนตนเองโดยทำอะไรก็ได้ เพื่อให้ตนอยู่รอดจะเกิดมาก ในขณะที่องค์กรทั่วไป จะมีพนักงานประมาณ 25-35 เปอร์เซ็นต์ที่มีแนวโน้มจะเป็นผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด ที่พยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อรักษาสถานภาพเดิมของตนเองไว้โดยยึดถือคำขวัญว่า “ปลอดภัยไว้ดีกว่าต้องเสียใจภายหลัง” (Better Safe Than Sorry) เป็นผู้ตามที่ไว้จุดยืนที่แน่นอนของตน แต่จะเปลี่ยนไปตามสิ่งแวดล้อม เพื่อความอยู่รอดของตน มักพบบุคคลประเภทนี้ในองค์กร

4. ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Passive Follower) เป็นผู้ตามที่ขาดทั้งความเป็นอิสระ (ชอบพึ่งพาผู้อื่น) และความคิดสร้างสรรค์ ตามที่ Kelly (1992) เรียก ผู้ตามแบบนี้ว่า “แกะ” (Sheep) เพราะไม่ชอบการรับผิดชอบ ทำงานเท่าที่ได้รับมอบหมายแล้วหยุด หากจะให้ทำต้องบอกหรือสั่งใหม่และกว่างานจะคืบหน้าได้ต้องใช้การติดตามตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ผู้ตามแบบนี้ปล่อยให้งาน การใช้ความคิดเป็นภาวะของผู้นำฝ่ายเดียวเท่านั้น อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ความเห็นว่า การที่ผู้ตามมีพฤติกรรมเช่นนี้ เป็นผลมาจากการที่ผู้นำใช้วิธีการควบคุมมากเกินไป และใช้การลงโทษเมื่อผู้ตามกระทำความผิด

5. ผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (Effective Follower) ผู้ตามประเภทนี้ คือ ยอดปรารถนาขององค์กร เป็นผู้ที่มีความไว้วางใจและความเต็มใจต่อการปฏิบัติงานสูง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง (Self-Management) มีความสามารถวิเคราะห์เห็นจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง และขององค์กรได้อย่างถูกต้อง เป็นผู้ให้ความสำคัญของเรื่องส่วนรวมมากกว่าเรื่องส่วนตัว เป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูง ทำให้เกิดข้อยุติที่ดี และเกิดผลกระทบในเชิงบวก เนื่องจากผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

สามารถสรุปได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีประสิทธิภาพจะมุ่งเน้นไปที่การศึกษาภาวะผู้ตามตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kelly, 1992 แบ่งแยกพิจารณาออกเป็น 2 มิติ นั่นทำให้ได้มองเห็นถึงทั้งมิติทางด้านแนวคิดการใช้ความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ และมิติทางด้านการแสดงออกซึ่งที่พฤติกรรมของผู้ตามอันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพิจารณาและจำแนกคุณลักษณะของผู้ตามได้ชัดเจนผู้ตามแบบห่างเหิน ส่วนมากเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ มีประสบการณ์และผ่านอุปสรรคต่าง ๆ มาก่อนด้วยเหตุนี้ผู้ตามแบบนี้จึงใช้ความสามารถที่มีอยู่ของตนไปในการวิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อนขององค์กรได้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการแก้ไขการทำงาน และของผู้บังคับบัญชาตลอดจนถึงผู้อื่นด้วย หากผู้ตามใดที่ไม่มี

ประสิทธิภาพ ก็จะไม่สามารถเอื้อประโยชน์แก่ผู้คนที่ได้ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอดจะเกิดมากในขณะที่องค์กรอยู่ในสภาวะกำลังสิ้นหวัง ผู้ตามต่างดิ้นรนตนเองโดยทำอะไรก็ได้ เพื่อให้ตนเองอยู่รอดจะเกิดมากในองค์กรทั่วไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Hoy and Miskel (1991; อ้างถึงใน ประภัสสร เจริญนาม, 2561: 32) ได้สรุปเกี่ยวกับผลปฏิบัติงานไว้ ประกอบด้วย 4 ด้านสำคัญ ดังนี้

1. ด้านความสามารถในการปรับตัวขององค์กร เป็นความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) มาใช้ในขอบเขตของการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง และถ้อยแถลงการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงจากงานชิ้นหนึ่งไปสู่อีกชิ้นงานหนึ่งหรืออีกหลาย ๆ งานได้อย่างหลากหลาย โดยได้แบ่งการปฏิบัติงานตามการเปลี่ยนแปลงเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ด้านที่เป็นการรู้คิด (Cognitive) เกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะการเรียนรู้และทักษะการแก้ปัญหาและด้านที่ไม่ใช่การรู้คิด (Non-cognitive) เกี่ยวข้องกับการปรับตัวทางอารมณ์เพื่อเปลี่ยนสายอาชีพหรือความต้องการในงาน โดยได้ตั้งข้อสังเกตว่าการปรับตัวและงานมีความสัมพันธ์กัน บุคคลที่มีการปรับตัวส่วนใหญ่สามารถเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับผู้ที่ปฏิบัติงานดี

2. ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของแต่ละบุคคลจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษาความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. ด้านความพึงพอใจในงาน ความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จโดยเกิดจากความพึงพอใจภายใน ที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายที่ถอยปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทนเป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

4. ด้านความภักดีต่อองค์กร ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ การทำงานร่วมกัน เป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทัน องค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิผลการดำเนินงาน สรุปได้ว่าการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านความภักดีต่อองค์กร ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ชูลิพร เพ็ชรศรี (2557: 51) ได้กล่าว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ เป็นการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้นผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (External and Internal Need) ซึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประกอบด้วยความต้องการภายนอกได้แก่ 1) รายได้หรือค่าตอบแทน 2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4) ตำแหน่งหน้าที่ ความต้องการภายใน ได้แก่ 1) ความต้องการเข้าห่มุคณะ 2) ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ 3) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้หากทุกคนร่วมมือกัน

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคล ของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุข ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับความคุ้มค่า และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหาร ในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรจึงเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ วรวิทย์ บุญคง (2562: 20) กล่าวถึงการปรับตัวและการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาในการปรับตัวเมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในชีวิต โดยการปรับตัวเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความคิดและความรู้สึก จากการใช้ความตระหนักถึงทางปัญญา และการสร้างสรรค์ในการบูรณาการระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมให้กลมกลืน โดยใช้แนวคิดจากทฤษฎีระบบมาอธิบายระบบการปรับตัวของบุคคลว่า บุคคลเป็นเหมือนระบบการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม (Holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) สิ่งส่งออก (Output) และกระบวนการป้อนกลับ (Feedback process) แต่ละส่วนนี้จะทำงานสัมพันธ์กันเป็นหนึ่งเดียว ปรียานุช ฆารพัฒน์สุข (2563: 53-76) โดยเมื่อสิ่งเร้าที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในผ่านเข้าสู่ระบบการปรับตัว จะกระตุ้นให้บุคคลมีการปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น โดยใช้กระบวนการเผชิญปัญหา 2 กลไก คือ กลไกการควบคุม และกลไกการคิดรู้ กลไกทั้งสองนี้จะทำงานควบคู่กันเสมอ ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมปรับตัวออกมา 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน อนุพงษ์ จับใจ และ วัชรภัทร เตชะวัฒน์ศิริดำรง (2563: 327-339) กล่าวว่า การปรับตัวมี 2 ลักษณะคือ ปรับตัวได้ และปรับตัวไม่มีประสิทธิภาพ โดยสิ่งนำออกจากระบบนี้จะป้อนกลับไปเป็นสิ่งนำเข้าระบบเพื่อการปรับตัวที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ความสามารถในการปรับตัวของ แต่ละบุคคลจะแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งเร้า และระดับความสามารถในการปรับตัวของบุคคลในขณะนั้น การปรับตัวต่อการทำงานเป็นการฝึกพัฒนาทักษะในหลายด้าน การมีหลักการ แนวคิดในการทำงานจึงเป็นตัวช่วยผลักดันให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคล สถานการณ์ หรือลักษณะงานที่แตกต่างกันหรือเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติ โดยใช้ระยะเวลาในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม พบว่าผู้ที่ปรับตนเองได้ย่อมเป็นผู้ที่มีความสุขและสนุกไปกับการทำงาน พร้อมเผชิญและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์ แต่มีหลายต่อหลายคนปรับตนเองต่อการเปลี่ยนแปลงไม่ได้ บางคนถึงขนาดต่อต้านไม่ยอมทำตามหรือปรับเปลี่ยนตนเอง ต่อการทำงาน

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว เป็นการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานเพื่อปรับตัวเข้าหาสิ่งนั้นให้ได้ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวให้เข้ากับเจ้านายคนใหม่เพื่อนร่วมงานใหม่ หรือวิธีการทำงานใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ต้องมีจุดเริ่มต้นที่มาจากความยินยอมที่จะปรับตัวแทบทั้งสิ้น ความพยายามในการปรับตัวให้เข้ากับทีม หรือเพื่อนร่วมงานจะทำให้เราเข้าใจเขามากขึ้น และลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานได้แต่จะอย่างไรจึงจะทำให้คนที่ทำงานร่วมกันการรับรู้และยอมรับซึ่งกันและกัน เมื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในช่วงแรกของการทำงานของพนักงานใหม่มีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นช่วงที่ต้องปรับตัวเข้ากับองค์กรใหม่ให้ได้โดยเร็วในการทำ ความเข้าใจ เพื่อการอยู่ร่วมกันในองค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale จำนวน 10 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์กร” กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับกรอบการวิจัย

3. ความถูกต้องในเนื้อหาเครื่องมือ นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์

4. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบด้านเนื้อหา และข้อคำถาม โดยการให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ และพิจารณาคำถามเป็นรายข้อ พร้อมทั้งให้ความคิดเห็นใน แต่ละประเด็น เพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4.3 นำแบบสอบถาม (ฉบับร่าง) ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอนแนะของผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีความชำนาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบข้อมูลด้านเนื้อหาว่าสอดคล้องกับหัวข้อวิจัยและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกรอบแนวคิดที่กำหนดหรือไม่ จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าโดยวิธี (Item Objective Congruence Index: IOC) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ความชัดเจนของข้อคำถามและประเด็นคำถาม โดยสามารถวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการได้ตามวัตถุประสงค์เมื่อนำมาใช้จริง

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามมากกว่า 0.80 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) คือ พนักงานบริษัทเอกชนในย่านอโศก เก็บจนครบตามจำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เป็น Google form ในการเก็บรวบรวมโดยแจกแบบสอบถามเฉพาะพนักงานบริษัทเอกชน ในย่านอโศก จนครบจำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มงานที่คำนวณได้ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัยบทความวิทยานิพนธ์และเอกสารต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการปรับตัวขององค์กร วิเคราะห์และอธิบาย ดังนี้

1. **เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ Multiple Regression เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Multiple Regression

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Multiple Regression

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Multiple Regression

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุ 25 – 31 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 มีตำแหน่งงานอยู่ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 21,999 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีอายุงาน 7 – 12 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ตาม ภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 18 ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านผู้ตามแบบปรับตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 สามารถจำแนกได้ดังนี้

2.1 ด้านผู้ตามแบบห่างเหิน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า รู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องขอคำปรึกษาใด ๆ จากผู้บริหารก่อน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาเคยตั้งคำถามในใจเกี่ยวกับความเหมาะสมในการตัดสินใจของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหารในการปฏิบัติงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

2.2 ด้านผู้ตามแบบปรับตัว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า เป้าหมายขององค์กร ช่วยให้การดำเนินงาน ประสบผลสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน เพื่อให้บริษัท บรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง และคล้อยตามและคิดด้วยกับความคิด ของผู้บริหารโดยมิโต้แย้งใด ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และบุคลากรทุกคนในบริษัท ยอมรับและปฏิบัติตามหน้าที่ตาม ภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

2.3 ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อหน้าที่ตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาหากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยง จะ พยายามหลีกเลี่ยงงานนั้นในทันที อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และปฏิบัติงานเฉพาะงานที่มีประโยชน์ต่อตัวเอง เท่านั้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

2.4 ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้บริหารมาช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยไม่พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมามักจะให้เพื่อร่วมงานเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหาร มอบหมายให้อยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ จะค่อยๆ ทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

2.5 ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้บริหารได้มองเห็นแง่มุมของการตัดสินใจในเรื่องของการทำงาน ทั้งด้านที่เกิดผลดีและผลเสียต่อบริษัท อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาใน การทำงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงาน จากผู้บริหาร อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บริษัทของมีการมองอนาคต และความก้าวหน้าเพื่อให้องค์กรเป็นบริษัทชั้นนำภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาบริษัทของมีการทำงานอย่าเป็นมืออาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และ บริษัทใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทราบดีว่าการ เป็นผู้ตามที่ดี ย่อมส่งผลต่อความ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาเป็นผู้ให้ความสำคัญของเรื่องส่วนร่วม มากกว่าส่วนตัว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงาน ที่ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บริษัทมีการปรับ กระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาบริษัทบริหารโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและบริษัทพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อน โดยจัด ฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบ ห่างเหิน ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์ทางบวก ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางบวก

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบ เฉื่อยชา และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางบวก

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก

สรุปและอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบห่างเหิน ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์ทางบวก ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก อาจเป็นเพราะบริษัทมีการเล็งเห็นถึงความสำคัญในอนาคตและความก้าวหน้าเพื่อให้องค์กรเป็นบริษัทชั้นนำภายในประเทศหรือบริษัทของมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงมีการใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่ารวดเร็วไม่ทำงานล่าช้า ซึ่งทำให้คุณลักษณะของผู้ตามทางด้านผู้ตามแบบห่างเหิน ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูลีพร เพ็ชรศรี (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า คุณลักษณะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา มีสมบัติ (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษเกี่ยวกับ ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทีมงานต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ทางบวก อาจเป็นเพราะผู้บริหารเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างดี โดยพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยหรืออนุญาตให้เพื่อนร่วมงานสามารถเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารมอบหมายให้อยู่และเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่จะค่อย ๆ ทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจในเรื่องของการทำงานทั้งด้านที่เกิดผลดีและผลเสียต่อบริษัท รวมถึงหากมีข้อสงสัยสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่งหรือปัญหาในการทำงานได้และทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงานจากผู้บริหาร ซึ่งทำให้คุณลักษณะของผู้ตามทางด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนในย่านอโศก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระเชษฐ์ มั่งแว่น (2562: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษเกี่ยวกับ ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาฆพร กรานต์เจริญ (2561: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษเกี่ยวกับ ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขนาดใหญ่ พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 คุณลักษณะของผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะของผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก ทางด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ด้านผู้ตามแบบปรับตามมีความสัมพันธ์ทางลบ และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก อาจเป็นเพราะบริษัทมีการปรับกระบวนการบริหารเพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงให้เป็นลักษณะการบริหารแบบยืดหยุ่นหรือบริษัทมีการจัดการและการบริหารงานโดยการนำแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของทีมงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและบริษัทสามารถพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อน โดยจัดฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้สามารถนำมาใช้ปรับปรุงตนเองและพัฒนางานได้ ซึ่งทำให้คุณลักษณะของผู้ตามทางด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชามีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ของบริษัทเอกชน ในย่านอโศก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิรี บุญคง (2562: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามมีผลต่อความสามารถในการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียานุช มารวิฒนสุข (2563: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การปรับตัวในอาชีพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะของผู้ตามมีผลต่อการปรับตัวในอาชีพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรที่จะพยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อหน้าที่ตนเอง และหากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยงจะต้องไม่พยายามหลีกเลี่ยงงานนั้นในทันที เป็นต้น
2. จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามด้านผู้ตามแบบปรับตามผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์กรควรที่จะกำหนดเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน เพื่อช่วยให้การดำเนินงาน ให้ประสบผลสำเร็จ และบุคลากรทุกคนในบริษัท ยอมรับและปฏิบัติหน้าที่ตาม ภารกิจและเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นต้น
3. จากการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์กรควรที่จะยึดถือข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ในการวางนโยบายการทำงาน และมีความผิดพลาดในการทำงานน้อย เป็นต้น
4. จากการศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์กรควรที่จะพัฒนาความคิดสร้างสรรค์กระตือรือร้น และอิสระในการทำงาน และมีความเต็มใจและใส่ใจต่อการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น เป็นต้น
5. จากการศึกษาความสามารถในการปรับตัวขององค์กรผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์กรควรที่จะเปิดโอกาสที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับธุรกิจ และใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการทำงานและสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานให้เกิดประสิทธิผลที่ดีมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กิริตอังกูร อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และได้ให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุณศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อินทกะ พิริยะกุล และอาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินตบุษย์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และได้แก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงให้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ คอยอบรมสั่งสอน รวมถึงทักษะอันเป็นประโยชน์ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณครอบครัว บิดามารดา รุ่นพี่ เพื่อนร่วมชั้นเรียนการจัดการ (นอกเวลา) รุ่นที่ 19 ที่คอยให้การ ช่วยเหลือ สนับสนุน ผลักดัน อดทน และให้กำลังใจกันเสมอมา รวมถึงมิตรภาพที่ดีที่มีให้กัน

ขอขอบพระคุณผู้ที่สละเวลาอันมีค่าที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์สูงสุด กับงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยฉบับนี้ คุณค่าและคุณประโยชน์ทั้งหลายจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ครอบครัว ครูอาจารย์ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีพระคุณ ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ และให้กำลังใจในทุกด้าน ที่ทำให้ประสบความสำเร็จในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ชูลีพร เพ็ชรศรี. (2557). คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน.

วารสารสุทธิปริทัศน์, 28(85): 145-160.

ณัฐพงศ์ ศาลาพฤกษ์. (2562). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี. *Sripatum Chonburi Journal*, 16(1): 166-177.

บรรจง โตเปาะ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ปรียานุช มารวัณสุข. (2563). การปรับตัวในอาชีพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ*, 12(2): 53-76.

ประภัสสร เจริญนาม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชนในเขตบริการสุขภาพที่ 3-6. สารนิพนธ์ บธ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชญภรณ์ สถาพรวงษา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้แทนยาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรวิรี บุญคง. (2562). การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่ เอกชนแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีระเชษฐ์ มั่งแ้วน. (2562). ภาวะผู้ตามที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สุนทร มินสุข และรัชฎา ฟองธนกิจ. (2560). บุพปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานขายผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ. *Research and Development Journal SuanSunandha Rajabhat University*, 9(3 SUP): 7-7.
- Espinosa, H. G., Shepherd, J. B., Thiel, D. V., & Worsley, M. T. (2019). Anytime, anywhere! Inertial sensors monitor sports performance. *IEEE Potentials*, 38(3): 11-16.
- Khokhar, A. M., & Zia-ur-Rehman, M. (2017). Linking ethical leadership to employees' performance: Mediating role of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 11(1): 222-251.
- Mekić, E., Hadžiahmetović, N., & Budur, T. (2020). Effectiveness of transformational leadership among different cultures. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 7(3): 119.