

ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี
The Influence of Leadership Style on the Employees' Quality Performance
in Franchise Fast Food Chain : A Case Study Patumthani Province

เบญจวรรณ ขุนดี*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ ๑. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๒. เพื่อศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน อุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับ แฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และสหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน อุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำในรูปแบบของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก

๒. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อรูปแบบของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในระดับมากและรูปแบบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพในระดับปานกลาง

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, e-mail: Benny_dul@hotmail.com



๓. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วน ที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมในระดับมาก

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, คุณภาพการปฏิบัติงาน, อาหารจานด่วน แฟรนไชส์

ABSTRACT

The research on the Leadership style toward performance Quality Of Employee In Franchise fast food industry in Amphurthanyaburi Patumthani . the objectives as follows:

1. To study on the Leadership toward the staff operation quality in fast food franchisee industry, Thanyaburi district, Patumthani province.
2. To study on the staff operation quality in fast food franchisee industry, Thanyaburi district, Patumthani province.
3. To study on the relationship between Leadership toward the staff operation quality in fast food franchisee industry, Thanyaburi district, Patumthani province.

This research adopted the quantitative approach in which the populations in this study were the 400 samples of operation staff in fast food franchisee industry, Thanyaburi district, Patumthani province. The researcher used the Convenience Sampling technique with the questionnaire as the tool for data collection. The applied statistics in this research were the frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, F-test and correlation.

From the research results, it was found that the respondents had the overall opinion toward the level of efficiency and quality of leadership toward the staff operation quality in fast food franchisee industry, Thanyaburi district, Patumthani province in high level. By they had the level of opinion toward the form of exchange leader and transformation leader at high level and had the overall opinion toward the staff operational quality in fast food franchisee industry, Thanyaburi district, Patumthani province at high level too. By they had the high opinion level toward the aspect of teamwork. It was found that the respondents had the opinion toward the staff operational quality in fast food franchisee industry, Thanyaburi district, Patumthani

Keyword: Leadership, Operational Quality, Fast Food Franchisee



๑. บทนำ

ในยุคเริ่มต้นของศตวรรษที่ ๒๑ จนถึงยุคปัจจุบัน องค์การที่ประสบความสำเร็จมาจากผู้บริหารที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำจึงเป็นบทบาทหนึ่งของผู้บริหารที่เป็นเครื่องมือและปัจจัยสำคัญอันโดดเด่นในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การด้วยการชักจูงโน้มน้าว (Persuasion) การจูงใจ (Motivation) เปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์การ (Corporate Values and Culture) เพื่อให้พนักงานเดินทางไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

อีกหนึ่งกระบวนการในเรื่องการประเมินคุณภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานเริ่มต้นขึ้นในระหว่างประชุมเพื่อวางแผนเรื่องผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ยุติการจะได้พบปะพูดคุยเพื่อหาข้อสรุปกับพนักงานแต่ละคนในเรื่องเป้าหมาย หน้าที่และความรับผิดชอบหลักรวมถึงความสามารถเชิงสมรรถนะ ในช่วงการพูดคุยในเรื่องเหล่านี้ พร้อมๆ กันกับการพูดคุยในเรื่องผลลัพธ์และพฤติกรรมที่เป็นที่คาดหวังทั้งคุณและพนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องพูดคุยกันในเรื่องวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานตลอดจนสิ่งที่จะได้รับการยอมรับว่าเป็นผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จอย่างดียิ่ง^๑

สืบเนื่องจากปัจจุบันคนไทยมีชีวิตที่รีบเร่งมากกว่าในอดีต เนื่องจากปัญหาจราจรติดขัด ปัญหาการแข่งขันทุกรูปแบบจึงทำให้อาหารจานด่วนหรืออาหารฟาสต์ฟู้ด (Fast Food) หรืออาหารจานด่วนเข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เพราะอาหารประเภทนี้สามารถรับประทานได้ง่าย มีขนาดพอเหมาะกับการรับประทาน สะดวก รวดเร็ว รสชาติถูกปาก หาซื้อได้ง่าย มีขายทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นศูนย์การค้า ที่ทำงาน และสถานบริการน้ำมัน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอดุสิต จังหวัดปทุมธานี เพื่อจะได้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การวิจัยมีดังนี้

๑. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอดุสิต จังหวัดปทุมธานี

๒. เพื่อศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอดุสิต จังหวัดปทุมธานี

๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอดุสิต จังหวัดปทุมธานี

๓. ขอบเขตของการวิจัยมีดังนี้

^๑ Rosabeth Moss Kanter, *Commitment and Community : Communes and Utopias in Sociological Perspective*, (Massachusetts : Harvard University Press, 1971), p. 45.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะในการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย

- การศึกษารูปแบบของภาวะผู้นำ จำนวน ๒ รูปแบบ ได้แก่

๑) ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

๒) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

- คุณภาพการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ จำนวน ๑๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่ม ๒) ด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน ๓) ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ ๔) ด้านทักษะในการสื่อสาร ๕) ด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน ๖) ด้านการมุ่งให้ความสนใจ ๗) ด้านการปรับปรุงผลงาน ๘) ด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม ๙) ด้านการรู้จำเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม ๑๐) ด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน ๑๑) ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ ๑๒) ด้านคุณภาพของงาน ๑๓) ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ๑๔) ด้านการบริหารความเครียด และ ๑๕) ด้านการทำงานเป็นทีม

๒. ขอบเขตด้านพื้นที่ จะศึกษาเฉพาะในพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน ๔๐๐ คน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ๑) กลุ่มพิซซา ได้แก่ พิซซาฮัท ๒) กลุ่มแฮมเบอร์เกอร์ ได้แก่ แมคโดนัลด์ เอแอนด์ดับบลิว และเบอร์เกอร์คิง และ ๓) กลุ่มไก่ทอด ได้แก่ KFC เซสเตอร์กริล

๓. ขอบเขตด้านเวลา ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ ถึง เดือนมกราคม ๒๕๕๘

๔. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้แก่

๑.๑ กลุ่มพิซซา ได้แก่ พิซซาฮัท

๑.๒ กลุ่มแฮมเบอร์เกอร์ ได้แก่ แมคโดนัลด์ เอแอนด์ดับบลิว และเบอร์เกอร์คิง

๑.๓ กลุ่มไก่ทอด ได้แก่ KFC เซสเตอร์กริล

๒. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

วิธีการดำเนินการวิจัย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม (Survey Research)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีส่วนประกอบที่สามารถแบ่งได้ ๔ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน เป็นต้น **ส่วนที่ ๒** เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบของภาวะผู้นำ จำนวน ๒ รูปแบบ ได้แก่ ๑) ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และ ๒) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน **ส่วนที่ ๓** เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ จำนวน ๑๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความทะเยอทะยาน/ความคิดริเริ่ม ๒) ด้านเวลาการมาปฏิบัติงาน ๓) ด้านทัศนคติ/การให้ความร่วมมือ ๔) ด้านทักษะในการสื่อสาร ๕) ด้านการให้ความสำคัญกับหน่วยงาน ๖) ด้านการมุ่งให้ความสนใจ ๗) ด้านการปรับปรุงผลงาน ๘) ด้านความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม ๙) ด้านการรู้ว่าเมื่อใดที่ควรจะถามคำถาม ๑๐) ด้านความรู้ทางเทคนิคในเรื่องงาน ๑๑) ด้านการเพิ่มผลผลิต/กำหนดการทำงานให้แล้วเสร็จ ๑๒) ด้านคุณภาพของงาน ๑๓) ด้านความสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ๑๔) ด้านการบริหารความเครียด และ ๑๕) ด้านการทำงานเป็นทีม **ส่วนที่ ๔** เป็นคำถามปลายเปิดเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ตอบได้อย่างอิสระ หรือแสดงความคิดเห็น โดยแบบสอบถามส่วนที่ ๒ และ ๓ ได้นำมาตรวัดของ Linkert Scale มาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการวัดระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามความเป็นจริง ๕ ระดับ

๕. ผลการวิจัย

๑. จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำในรูปแบบของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมากเป็นลำดับแรก และรองลงมาเป็นระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ ปานดำรงที่วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพอยู่ในระดับสูง

๒. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมในระดับมาก



โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการทำงานเป็นทีมมากเป็นลำดับแรกในระดับมาก รองลงมามีระดับความคิดเห็นต่อด้านการบริหารความเครียดในระดับมาก เป็นไปตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจและการถามคำถาม อันจะนำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้สามารถทำการประเมินคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และเพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญว่ายังมีเรื่องอะไรอีกบ้างที่ผู้จัดการจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลให้มากขึ้น และการที่ระดับความคิดเห็นต่อด้านการทำงานเป็นทีมมากเป็นอันดับแรกเนื่องจากความหมายของการทำงานเป็นทีมหมายถึงการทำงานเป็นทีม/การเข้าร่วมและให้ความช่วยเหลือ เมื่อหน่วยงานมีพนักงานไม่เพียงพอในการทำงาน พนักงานได้เต็มใจที่จะเข้าร่วมกับพนักงานคนอื่นๆ ตามความเหมาะสมเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้เสร็จสิ้นหรือไม่ พนักงานเคยอาสาที่จะช่วยเหลืองานผู้อื่นหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ ซึ่งพนักงานจะต้องร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการในด้านความรวดเร็วในการให้บริการเพราะเป็นอาหารจานด่วน ซึ่งก็สอดคล้องกับระดับความคิดเห็นในประเด็นที่รองลงมาคือด้านการบริหารความเครียด เพราะความเร่งด่วนของการทำงานบริการลูกค้าย่อมทำให้พนักงานเกิดความเครียดมาก

๑. จากผลการวิจัยที่พบว่าผลต่างของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ๖,๐๐๐ บาท มีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๖,๐๐๑-๑๒,๐๐๐ บาท และ ๑๒,๐๐๑ - ๑๗,๐๐๐ บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนอกเหนือที่กล่าวมาแล้วมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันนั้น มีความสอดคล้องกันเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าย่อมทำให้ได้รับค่าจ้างที่ต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า และเนื่องจากภาวะที่ต่ำกว่า ย่อมทำให้ระดับคุณภาพการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ที่มีคุณภาพมาก อย่างไรก็ตามเนื่องจากการให้บริการในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ไม่ต้องการผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงมากจึงจะพบว่าผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒. จากผลการวิจัยที่พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันต่ำ

- ใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (Idealized Influence)
- การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน (Individualized Consideration)
- การจูงใจด้านแรงดลใจ (Inspirational Motivation)
- การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation)

แต่จากค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำเป็นค่าลบ แสดงว่ายิ่งภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับ แฟรนไชส์เพิ่มสูงขึ้นจะทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานลดต่ำลงในระดับต่ำ และผลการวิจัยที่พบว่าระดับ



ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันสูงมีลักษณะดังนี้คือ

- การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Rewards)
- การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active Management by Exception)
- การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive Management by Exception)
- ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership)

และจากค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงแต่มีค่าบวก แสดงว่ายิ่งภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่มีลักษณะดังกล่าวข้างต้นในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์เพิ่มสูงขึ้นจะทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นในระดับสูง

๖. ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้บริหารในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ต้องให้ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของพนักงาน และลดความเครียดในการทำงานของพนักงาน

๒. ควรที่ผู้บริหารในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์จะพิจารณาเรื่องเงินเดือนที่อาจจำเป็นต้องปรับปรุงเงินเดือนพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๖,๐๐๐ บาทเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

๓. ผู้บริหารในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ควรส่งเสริมให้ผู้นำในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนไม่ใช่มีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ซึ่งจะทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานลดต่ำลง



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

(๑) หนังสือ

ณรงค์ ปานดำรงค์. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมที่ควรค่าแก่การยอมรับของ
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏสกลนคร. ๒๕๔๕.
วุฒินันท์ ชมภู. วิธีประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
๒๕๕๖.

๒. ภาษาอังกฤษ

(I) Book:

Rosabeth Moss Kanter. **Commitment and Community : Communes and Utopias
in Sociological Perspective.** Massachusetts : Harvard University Press,
1971.

Richard M. steer. **Organizational Work Personal Factor in Employee and
Absenteeism.** Psychological Bulletin 80, 1977.

