

ชื่อภาคนิพนธ์ ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์นครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นางสุชมาลัย ประยุกต์นิวัฒน์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร. ยูวัลักษณ์ เวชวิทยาขลัง 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์ธารงค์ 3) ผศ.นิภา เมธธาวิชัย ปีการศึกษา 2550 จำนวน 118 หน้า คำสำคัญ ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ด้านต่างๆในทัศนะของพนักงาน และเปรียบเทียบภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์นครหลวง จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการตัดสินใจ รูปแบบการมีส่วนร่วม และการจัดการการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ในทัศนะของพนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ ด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายการผู้นำต้องกล้าคิด กล้าทำในการนำพาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ อีก 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ลายมือชื่อนักศึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2..... 3.....

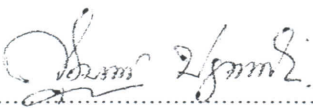
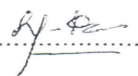
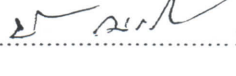
**Term paper title**      The Wanted Leadership in Staff's Opinion in Metropolitan Customer Relationship  
Department of TOT Public Company Limited.

**Researcher**      Mrs. Sukhumarn Prayuktiniwat. Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi  
Rajabhat University. Term paper advisors: 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak Vejwittayaklung  
2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatipthumrong 3) Asst. Prof. Nipa Mettavechai Academic  
year: 2007. 118 pp. Keyword: wanted leadership

**Abstract**

The purposes of this research were to study the wanted leadership in each aspect in staff's opinion in metropolitan customer relationship department of TOT public company limited, and to compare the wanted leadership in staff's opinion, classified by demographic traits. There were 196 samples. The questionnaire was research tool. The statistical data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The findings of this research were the staff's opinion about the wanted leadership as a whole was at high level. When considering aspect by aspect, it showed that the staff administration aspect were at the highest level. The decision making aspect and the change management aspect were at high level. The comparison results of the wanted leadership in staff's opinion, classified by demographic traits indicated the staffs with different working experience had opinion about the wanted leadership in the change management aspect with statistical difference at significance level of 0.05. When considering item by item, it showed statistical difference at significance level of 0.01 for 3 items.

Student's signature .....   
Term paper advisors' signature 1. ....  2. ....  3. .... 