

อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านตัวแปร
ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียน
และประมวลผลการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ

EFFECTS OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP ON JOB
PERFORMANCE MEDIATING JOB SATISFACTION AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF OFFICIALS IN REGISTRAR OFFICES
OF PUBLIC UNIVERSITIES

ผู้วิจัย

พรปณต ปกครอง¹

Pornpanod Pokkrong

reqppp@ku.ac.th

กรรมการควบคุม

รศ.ดร. บุญเรียง ขจรศิลป์²

ศ.ดร. สำเนาวิ ขจรศิลป์³

Advisor Committee

Assoc.Prof.Dr. Boonreang Kajornsinsin

Prof. Dr. Samnao Kajornsinsin

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนารูปแบบความสัมพันธเชิงสาเหตุแสดงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กร (2) ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (3) ศึกษาขนาดอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และปัจจุบันยังเป็นส่วนราชการ จำนวน 457 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง .96, .95, .91 และ .94 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย และการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบ ด้วยโปรแกรม LISREL

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบความสัมพันธเชิงสาเหตุแสดงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรของบุคลากร สำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และเมื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธเชิงสาเหตุ พบว่า สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-square = 87.98; df = 70; p = .07196; GFI = .98; AGFI = .95; RMR = 0.030) โดยตัวแปรในรูปแบบความสัมพันธเชิงสาเหตุอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 86 ซึ่งตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีขนาดอิทธิพล 0.32, 0.72 ตามลำดับ นอกจากนี้ ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ยังมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันกับองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพล 0.55 และ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการตามการรับรู้ของ

¹ นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

^{2,3} อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

บุคลากร มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกค่อนข้างสูง (0.72) ต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจในงาน และความผูกพันองค์กร

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

ABSTRACT

This research objectives were 1) to develop a causal relationship model illustrating the effects of transformational leadership on job performance mediating job satisfaction and organizational commitment; 2) to validate the conformance between empirical evidence and the model; 3) and to examine the effect size of factors affecting job performance. The sample group was composed of individuals operating within the missions of registrar offices of public universities under the former Ministry of University Affairs which remained in the public sector, a total of 457, by stratified random sampling. The researched tools utilized were questionnaires on transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment, and job performance, which had the reliability coefficients of .96, .95, .91 and .94, respectively. Data analysis was executed with descriptive statistics and assessment of validity of the causal relationship model between transformational leadership and job performance through LISREL.

Significant finding could be summarized as follows: The causal relationship model illustrating the effects of transformational leadership on job performance mediating job satisfaction and organizational commitment of officials in registrar

offices of public universities. The validity assessment of the causal relationship model, conformed to the empirical evidence ($\chi^2 = 87.98$; $df = 70$; $p = .07196$; $GFI = .98$; $AGFI = .95$; $RMR = 0.030$); whereas the variables in the causal relationship model explained 86% of the variance in job performance, inasmuch as the variables of job satisfaction and organizational commitment directly affected job performance in a positively correlated manner, with effect sizes of 0.32 and 0.72, respectively. Furthermore, the variables of job satisfaction also indirectly affected job performance in a positively correlated manner through organizational commitment, with the effect size of 0.55, and the transformational leadership of the principal, according to perceptions of the personnel, had a positive indirect effect on job performance to a fairly high degree (0.72) through job satisfaction and organizational commitment as well.

Keywords : Transformational Leadership, Causal Model

บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรทางการศึกษา มีหน้าที่สอน และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เรียนพร้อมๆ กับทำหน้าที่รวบรวม สังเคราะห์ วิเคราะห์ สร้างและเผยแพร่ “ความรู้” ผ่านกระบวนการศึกษาวิจัยโลกในอดีต สิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ผลที่สังคมควรได้รับจากมหาวิทยาลัย คือ “บัณฑิต” ที่มีความรู้ สามารถเข้าสู่ชีวิตการทำงาน เป็นพลเมืองที่ได้รับ การขัดเกลาทางสังคมและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี ส่วน

ความรู้ และองค์ความรู้ที่เป็นผลผลิตจากมหาวิทยาลัย นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางเศรษฐกิจแล้ว ยังจะต้องช่วย นำพาสังคมไปสู่ความเป็นอารยประเทศอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550: 11) แต่ในยุคโลกาภิวัตน์ เส้นใยทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่ เปลี่ยนไปมีผลกระทบต่อการบริหารมหาวิทยาลัยทำให้ มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการเพื่อให้ สามารถรักษาความเป็นผู้นำทางวิชาการและตอบสนอง สังคมส่วนรวมได้ สามารถเอาชนะวิกฤตการณ์ด้านต่างๆ ที่เผชิญอยู่เช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ได้นั้น ต้องอาศัยผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชา เพราะองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้อง มีผู้นำที่สามารถเปลี่ยนแปลงสถานะภาพเดิม มีวิสัยทัศน์ และสร้างแรงบันดาลใจให้กับสมาชิกภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายเชิง อุดมการณ์นั้นคือ การบรรลุถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร (Robbins, 2005) ดังนั้นภาวะผู้นำ หรือ ความเป็นผู้นำ (Leadership) จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อ การดำเนินงาน

แบบภาวะผู้นำที่ได้รับการยอมรับใน ปัจจุบัน คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากชื่อของ ทฤษฎีนี้ได้บ่งบอกถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลง หรือการ แปรสภาพในตัวบุคคลโดยผู้นำจะมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง เรื่องค่านิยม คุณธรรม มาตรฐานและการมองการไกลไป ในอนาคต ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะให้ความสำคัญต่อการ ประเมิน เพื่อทราบถึงระดับแรงจูงใจของผู้ตาม แล้ว พยายามหาแนวทางตอบสนองความต้องการและปฏิบัติ ต่อผู้ตามด้วยคุณค่าความเป็นมนุษย์ โดยบทบาทหลัก ของผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ต่างๆ ขึ้นในองค์กร แต่ตลอดเส้นทางของกระบวนการ เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้นำกับผู้ตามจะผูกพันต่อกันอย่าง มั่นคง ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงได้รับการ ยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกในยุค ที่มีความเปลี่ยนแปลง (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548: 367) ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยาณี พรหมทอง (2546) ที่ได้สรุป

ผลการวิจัยเชิงประจักษ์และการฝึกอบรมพัฒนาภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับในองค์กรของประเทศ ต่างๆ จำนวนมากพบว่า ผู้บริหารหรือผู้นำที่มีภาวะผู้นำ แบบเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลของงาน และองค์การสูงขึ้น แม้ว่าสภาพขององค์กรจะมีข้อจำกัด ต่างๆ เพียงใด ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงต้องการบุคคลที่มี ภาวะผู้นำที่เข้มแข็งและเป็นผู้บริหารที่เข้มแข็งเพื่อให้ ประสิทธิภาพขององค์กรบรรลุถึงระดับสูงสุด โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง

สำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เป็นหนึ่งในหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจ เพื่อให้การสนับสนุนการบริหาร การดำเนินงานด้าน วิชาการ การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ตลอดจนเป็นแหล่งสารสนเทศทางวิชาการ และเป็นศูนย์ ประสานงานด้านวิชาการและการจัดการศึกษากับ หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียา พร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 187) ที่กล่าวถึงขอบเขตงาน และลักษณะงานทะเบียนว่า “เป็นงานที่ให้บริการด้าน วิชาการแก่นักเรียนนักศึกษา ในด้านการจัดการเรียนการ สอน ให้เป็นไปตามหลักสูตรจึงมีขอบเขตงานตั้งแต่ การประชาสัมพันธ์ รับสมัครนักเรียนนักศึกษา และได้รับ ความสะดวกในระหว่างศึกษาอยู่ตลอดจนนักศึกษา สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร” จากภารกิจดังกล่าว จึงทำ ให้สำนักทะเบียนฯ เป็นองค์กรที่มีความสำคัญยิ่งต่อ มหาวิทยาลัย เนื่องจากเป็นงานที่มีกระบวนการทำงานที่ ต่อเนื่องและละเอียดอ่อนในการดำเนินงานเพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการที่หลากหลาย เช่น คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย อาจารย์ผู้สอน ผู้ปกครอง ตลอดจนภาครัฐ ภาคเอกชน สังคมภายนอกมหาวิทยาลัย และที่สำคัญยิ่ง คือ นิสิต นักศึกษา และด้วยภาระหน้าที่ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต ให้มีคุณภาพ รวมทั้งการจัดการ เรียนการสอนที่มีมาตรฐานนั้น การดำรงไว้ซึ่งมาตรฐาน การศึกษา โดยบุคลากรในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ซึ่งในสำนักทะเบียนฯ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยของรัฐจะประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเป็นสำคัญในการปฏิบัติงาน และจากผลการศึกษารูปแบบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ พบว่า งานทะเบียน งานบริการวิชาการ และงานบัณฑิตศึกษา ควรมีคุณสมบัติที่มีความจำเป็นมากที่สุด ดังนี้ ด้านความรู้ ได้แก่ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความรู้ด้านจิตวิทยาในการให้คำปรึกษา ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ จิตสำนึกบริการ ความสามารถในการควบคุมตนเอง ซื่อสัตย์ สุจริต สำหรับคุณสมบัติที่มีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ มีความเข้าใจในกระบวนการ และมีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านทักษะและความสามารถ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การตัดสินใจในการแก้ปัญหาในงานการคิดอย่างเป็นระบบ การนำเสนองาน การทำงานกับผู้อื่น ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และมีความมานะพยายามอดทน (ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์, มปป.) ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นสมรรถนะของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ ที่ควรจะมี จึงถือได้ว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ มีส่วนสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัย ที่สามารถส่งผลสะท้อนไปสู่คุณภาพของบัณฑิตที่ผลิตออกสู่สังคม

จากความสำคัญของสำนักทะเบียนฯ และประมวลผลการศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัยจึงส่งผลให้ผู้บริหารสำนักทะเบียนฯ ต้องตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสำคัญเพื่อเป็นการสนับสนุนมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาถึงตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นั้น มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Gadot, 2007 และ พระพาสกร อินทร์เทพ, 2554) ฉะนั้น หากผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงน่าจะเป็นสิ่งที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ และพร้อมกันนี้ ผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีที่จะเสริมสร้างให้

บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผลงานที่ปรากฏ เพราะการบริหารงานที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร ย่อมมีผลต่อความสำเร็จของงาน หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นถึงการบริหารงานบุคคลที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร (ปิยะพร สร้อยทอง, 2544) ซึ่งในการนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความพึงพอใจในงาน (Leach-Lopez, Stammerjohan, and McNair, 2008 และ ธนภร นิลพยัคฆ์, 2555) และความผูกพันกับองค์กร (Lee, Tan, and Javalgi, 2010) เป็นตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน และยังพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันกับองค์กร (Wang, 2007 และ ธนรัฐชา รัตนพันธ์, 2550) ดังนั้น การศึกษาโดยมีตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กร ที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร จึงมีความสำคัญและน่าสนใจ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลง โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลของงานและองค์กรสูงขึ้น ถึงแม้ว่าสภาพขององค์กรจะมีข้อจำกัดต่างๆ เพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยของรัฐที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และปัจจุบันยังคงเป็นส่วนราชการนั้น “มีการจัดตั้งมานานทำให้เกิดปัญหาในการบริหารและมีสายการบังคับบัญชาหลายชั้นถูกรวบงำโดยระบบราชการ” (อุทุมพร

จามรมาน และคณะ, 2545: 128) เป็นผลให้ “การบริหารงาน ขาดความคล่องตัว ประสิทธิภาพของงานต่ำ มีการควบคุมการปฏิบัติแต่ไม่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์” (วรเดช จันทรศร, 2545: 20) จึงถูกวิพากษ์วิจารณ์เสมอๆ ว่า ‘ระบบราชการ เป็นกลไกที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดปัญหา คือ คนในระบบราชการส่วนหนึ่งมีลักษณะเป็นพวก “เข้าขามเย็นขาม” ไม่กระตือรือร้นแข่งขันในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งต้องยอมรับว่าปัญหาการทำงาน ไม่ได้มีกำลังความรู้ความสามารถนั้นมืออยู่จริง’ (กำชัย จงจักรพันธ์, 2546: 49) โดยพิจารณาได้จากปัญหาและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ อาทิเช่น ปัญหาการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ปัญหาการติดต่อสื่อสาร ปัญหาการประชาสัมพันธ์ ปัญหาความเป็นรูปธรรมของการบริการนิสิตที่เกิดจากกระบวนการและขั้นตอนที่ไม่ชัดเจนไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนคุณภาพการให้บริการในเรื่องของความเอาใจใส่ในงานในระดับที่ต่ำ (พรรณสมน คำสวน, 2557) ซึ่งสะท้อนถึงสมรรถนะของบุคลากรที่ยังไม่ดีพอ อันได้แก่ ความรู้ในหลักเกณฑ์ วิธีการ กฎระเบียบ ความเข้าใจในกระบวนการ และที่สำคัญ คือ การมีจิตใจในการให้บริการที่ดีจากที่กล่าวมา จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยในประเด็นของอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจริง แต่การศึกษาอิทธิพลภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ และประมวลผลการศึกษานั้น ยังมีการศึกษาประเด็นดังกล่าวน้อยมาก กอปรกับผู้วิจัยเป็นบุคลากรสำนักทะเบียนฯ ในมหาวิทยาลัยที่เป็นส่วนราชการ จึงเห็นถึงประโยชน์หากมีการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ซึ่งจะทำให้ข้อค้นพบจากงานวิจัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ดี โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงเป็นการพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งแสดงอิทธิพลของ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อวิเคราะห์เส้นทาง และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพให้แก่บุคลากรสำนักทะเบียนฯ เพื่อการได้มาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการนำองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์ปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแสดงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ และประมวลผลการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. ศึกษาขนาดอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กร
3. ความพึงพอใจในงานส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน
4. ความพึงพอใจในงานส่งอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านความผูกพันกับองค์กร

5. ความผูกพันกับองค์การส่งอิทธิพล
ทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และปัจจุบันยังเป็นส่วนราชการจำนวน 9 แห่ง รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 651 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และปัจจุบันยังเป็นส่วนราชการ ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ โดยดำเนินการดังนี้

1. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง Schumacker และ Lomax (1996), Hair and others, (1998) (อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 311) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์รูปแบบสมการโครงสร้างเชิงเส้นว่า ควรใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 หน่วย ต่อพารามิเตอร์ในรูปแบบหนึ่งพารามิเตอร์ และเนื่องจากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นในครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปร 4 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีพารามิเตอร์เส้นทาง แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปแบบรวม 23 เส้น ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ควรมีขนาดระหว่าง 230-460 หน่วย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ 20 หน่วยต่อพารามิเตอร์ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 460 หน่วย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71 ของประชากร

2. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ชนิดที่เป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) ได้ผู้ปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 71 ของแต่ละหน่วยงาน ผลการสุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงาน ได้เป็นจำนวนรวมทั้งหมด 460 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 17 ตัวแปร แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรแฝงภายนอก 1 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย ตัวแปร สังเกตได้ (Observed Variable) 5 ตัวแปร คือ อิทธิพลเชิงอุดมคติ ด้านคุณลักษณะ อิทธิพลเชิงอุดมคติด้านพฤติกรรม การสร้างแรงดลใจ การกระตุ้นทางปัญญาและการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล

2. ตัวแปรแฝงส่งผ่าน 2 ตัวแปร คือ 1) ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variable) 7 ตัวแปร คือ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน 2) ความผูกพันกับองค์การประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ การยอมรับในเป้าหมายขององค์การ การทำงาน อย่างเต็มความสามารถ และความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ

3. ตัวแปรแฝงภายใน 1 ตัวแปร คือ ผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ ผลงาน และพฤติกรรมการทำงาน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยามและโครงสร้างของตัวแปร

2. ทำการผลิตต้นร่างแบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษาสูงสุด

2.2 แบบวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 4 ตอน คือ

2.2.1 แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TF) ตามการรับรู้ของบุคลากร โดยแบบวัดภาวะผู้นำนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาปรับปรุงจากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำแนวทางของแบบวัด MLQ (5x Short) ตามแนวคิดของ Bass and Avolio จากบริษัท Mind Garden (แหล่งที่มา: www.mindgarden.com) ซึ่งเป็นแบบวัดที่ได้แปลความจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และ ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงภาษาให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาและโครงสร้างที่จะศึกษามาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล จำนวน 20 ข้อ เพื่อใช้วัดค่าของตัวแปรแฝงภายนอก ซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกตได้ คือ อิทธิพลเชิงอุดมคติด้านคุณลักษณะ (TFIA) อิทธิพลเชิงอุดมคติด้านพฤติกรรม (TFIB) การสร้างแรงจูงใจ (TFIM) การกระตุ้นทางปัญญา (TFIS) และการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (TFIC) โดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ คือ 1 = ได้ปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด 2 = ได้ปฏิบัติในระดับน้อย 3 = ได้ปฏิบัติในระดับปานกลาง 4 = ได้ปฏิบัติในระดับมาก และ 5 = ได้ปฏิบัติในระดับมากที่สุด

2.2.2 แบบวัดความพึงพอใจในงาน (JS) โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของ The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) มาดัดแปลงเป็นข้อคำถามของแบบวัดความพึงพอใจในงาน จำนวน 32 ข้อ เพื่อใช้วัดค่าของตัวแปรแฝงผ่าน ซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความสำเร็จในงาน (JSAC) การยอมรับนับถือ (JSRC) ความก้าวหน้า (JSAV) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (JSWI) นโยบายและการบริหาร (JSCA) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (JSRE) และสภาพการทำงาน (JSWC) โดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า มี 5 ระดับ คือ 1 = พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจในระดับน้อย 3 = พึงพอใจในระดับปานกลาง 4 = พึงพอใจในระดับมาก และ 5 = พึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.2.3 แบบวัดความผูกพันกับองค์กร (COM) โดยผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามมาจากแนวคิดทฤษฎีของ Steer and Poter (1991) จำนวน 9 ข้อ เพื่อใช้วัดค่าของตัวแปรแฝงผ่าน ซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกตได้ คือ การยอมรับในเป้าหมายขององค์กร (COMG) การทำงานอย่างเต็มความสามารถ (COMA) และความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร (COMM) โดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า มี 5 ระดับคือ 1 = แสดงในระดับน้อยที่สุด 2 = แสดงในระดับน้อย 3 = แสดงในระดับปานกลาง 4 = แสดงในระดับมาก และ 5 = แสดงในระดับมากที่สุด

2.2.4 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามตามภารกิจของสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ร่วมกับแบบวัดของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร (2553) และจිරันท์ ไชยงาม (2553) ได้เป็นแบบวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จำนวน 24 ข้อ เพื่อใช้วัดค่าของตัวแปรแฝงภายใน ซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกตได้ คือ ผลงาน (JPW) และพฤติกรรมการทำงาน (JPB) โดยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า มี 5 ระดับ

คือ 1 = เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยในระดับน้อย 3 = เห็นด้วยในระดับปานกลาง 4 = เห็นด้วยในระดับมาก และ 5 = เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

3. นำร่างแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้าน ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของข้อความ และความชัดเจนของภาษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดย วิเคราะห์หาความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีประมาณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543: 168) และหาความสอดคล้องของข้อคำถามกับคะแนนรวมทั้งหมด โดยใช้ดัชนีอำนาจจำแนก ซึ่งพิจารณาจากค่า Corrected Item-Total Correlation ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีแบบสอบถาม 1 ข้อ ที่มีค่าดัชนีอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตัดข้อคำถามดังกล่าวออก จึงทำให้แบบวัด มีจำนวนข้อทั้งหมด 84 ข้อ และผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบวัดตัวแปรทุกตัว พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .96, .95, .91, และ .94 ตามลำดับ แสดงว่าแบบวัดมีคุณภาพด้านความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ พร้อมกันนี้ ยังได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของตัวแปรโดยใช้ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 157) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความตรงเชิงโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของกลุ่ม

ตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าต่ำสุด (Min) ค่าสูงสุด (Max) การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติวิเคราะห์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 13-17) ประกอบด้วย

2.1 การตรวจสอบข้อมูลสุดโต่ง (Extremes or Outliers) ด้วยวิธี Box Plot ผลการตรวจสอบ พบ ค่าต่ำสุดของข้อมูลที่ต่ำผิดปกติ จึงต้องทำการตัดค่าของข้อมูลออก เป็นเหตุให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคงเหลือเพียง 457 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 70 ของประชากร

2.2 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรว่าเป็นโค้งปกติโดยใช้การทดสอบ Kolmogorov-Smirnov Test ผลการตรวจสอบ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีการแจกแจงไม่เป็นโค้งปกติตลอดจนเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย และค่ามัธยฐาน พบว่า ตัวแปรสังเกตได้บางตัวมีค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐาน ต่างกันที่จุดทศนิยมลำดับที่ 1 ซึ่งถือว่าการแจกแจงไม่ใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบปกติ กอปรกับเมื่อตรวจสอบโดยการสร้างแผนภาพลำต้นและใบ (Stem and Leaf) จะพบว่า ข้อมูลมีการแจกแจงไม่เป็นโค้งปกติเช่นกัน

2.3 การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรด้วยการสร้างแผนภาพการกระจาย (Scatter Plot) จากผลการตรวจสอบที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติขั้นสูง ผู้วิจัยจึงทำการเปลี่ยนรูป (Transform) ค่าตัวแปรโดยใช้วิธีใส่ลอการิทึม เพื่อปรับให้ค่าตัวแปร มีการแจกแจงค่อนข้างสมมาตร หรือใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบปกติ

3. การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์

3.1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยการวิเคราะห์ Correlation Matrix

3.2 วิเคราะห์และตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์รูปแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนารูปแบบพบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแสดงอิทธิพลทางอ้อมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ แต่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันกับองค์กร

2. ผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรภายนอก คือ ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กร ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 87.98 ที่องศาอิสระ 70 ระดับนัยสำคัญ .05 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .98 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า .95 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.030 แสดงว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตัวแปรในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

อธิบายความแปรปรวนในตัวแปรผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 86

3. การพิจารณาอิทธิพลของตัวแปรแฝงที่เป็นสาเหตุของตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) สรุปได้ว่า 1) ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JS) มีขนาดอิทธิพลรวมสูงสุด เท่ากับ .87 โดยตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JS) มีอิทธิพลทั้งทางตรง (.32) และทางอ้อม (.55) ต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) นั่นคือ เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในงานจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีขึ้น ทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันกับองค์กร (COM) 2) ตัวแปรความผูกพันกับองค์กร (COM) มีขนาดอิทธิพลรวม เท่ากับ .72 เป็นตัวแปรที่มีแต่อิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยมีขนาดอิทธิพลค่อนข้างสูง (.72) นั่นคือ เมื่อบุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรสูงจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีขึ้นตามไปด้วย และ 3) ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TF) มีขนาดอิทธิพลรวม เท่ากับ .62 โดยตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TF) มีอิทธิพลทางอ้อมค่อนข้างสูง (.72) ต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) นั่นคือ เมื่อผู้อำนวยการสำนักแสดงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JS) และตัวแปรความผูกพันกับองค์กร (COM) จะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีขึ้น ซึ่งในการนี้ ผลการวิจัย พบว่า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TF) ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปร ผลการปฏิบัติงาน (JP)

รายละเอียด ดังแผนภาพรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแสดงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านตัวแปร

เป็นไปในทางบวก และมีอิทธิพลค่อนข้างสูงต่อผลการปฏิบัติงาน

2. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรความพึงพอใจในงาน และตัวแปร ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษาคือ สืบเนื่องมาจาก ปัญหาและคุณภาพของการให้บริการ (พรรณสมณ คำสวน, 2557) ผนวกกับลักษณะการทำงานแบบ "... เข้าขามเย็นขาม..." (กำชัย จงจักรพันธ์, 2546: 49) ของสำนักทะเบียนฯ ที่มีวัฒนธรรมองค์การแบบระบบราชการมายาวนาน จึงทำให้ตัวแปรดังกล่าวสามารถเข้ามามีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีขึ้นได้ โดยสามารถแก้ปัญหาการบริหารงานที่ขาดความคล่องตัว บุคลากรไม่กระตือรือร้นแท้จริงในการทำงาน เกิดปัญหาการทำงานที่ไม่เต็มกำลังความรู้ความสามารถ ตามที่ อุทุมพร จามรมาน และคณะ (2545: 128) เคยกล่าวไว้ถึงปัญหาดังกล่าว และอีกหนึ่งเหตุผลที่สนับสนุนให้ตัวแปรดังกล่าว มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ คือ เงื่อนไขทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่เปลี่ยนไปเมื่อเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ จึงมีผลกระทบต่อการบริหารมหาวิทยาลัยที่ทำให้มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการเพื่อให้สามารถรักษาความเป็นผู้นำทางวิชาการและตอบสนองสังคมส่วนรวมได้ โดยสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เป็นหนึ่งในหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจในการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยการสนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการ และการจัด

การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในรูปแบบต่างๆ จากปัญหาและสภาวะการณ์ที่ปรากฏ ผนวกกับภารกิจของสำนักทะเบียนฯ จึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ ที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นที่น่าตระหนกกว่า ในสภาวะการณ์เช่นนี้ สำนักทะเบียนฯ จะสามารถดำรงอยู่ได้ อย่างมั่นคงสามารถเอาชนะวิกฤตการณ์ด้านต่างๆ ที่เผชิญอยู่ได้นั้น ต้องอาศัยผู้นำ และแบบภาวะผู้นำ ที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบันคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ 2548: 367) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัลยาณี พรหมทอง (2546) ที่ได้สรุปผลการวิจัยเชิงประจักษ์และการฝึกอบรมพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับในองค์การของประเทศต่างๆ จำนวนมาก พบว่า ผู้บริหารหรือผู้นำ ที่มีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลของงานและองค์การสูงขึ้น แม้ว่าสภาพขององค์การจะมีข้อจำกัดต่างๆ เพียงใด และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้น มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Panagopoulos and Dimitriadis, 2009 และธนกร นิลพยัคฆ์, 2555) และพร้อมกันนี้ ผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธี ที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงาน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผลงานที่ปรากฏ รวมถึงความผูกพันกับองค์การ ที่นับว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ในการที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Luthans (2002) ระบุว่า ความผูกพันกับองค์การ มีความสำคัญมากเป็นสิ่งที่ทำลายหลักในศตวรรษที่ 21 และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความพึงพอใจในงาน (ธนกร นิลพยัคฆ์, 2555) และ ความผูกพันกับองค์การ (Lee, Tan, and Javalgi, 2010)

เป็นตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ศึกษา ที่พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .32 และตัวแปรความผูกพันกับองค์กร (COM) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (JP) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .72 ดังนั้นเมื่อพิจารณาผลการวิจัยที่ศึกษา ซึ่งพบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TF) มีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกค่อนข้างสูงต่อผลการปฏิบัติงาน โดยอิทธิพลของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TF) จะส่งผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงาน (JS) และตัวแปรความผูกพันกับองค์กร (COM) จากผลการวิจัยดังกล่าว เป็นการสนับสนุนให้ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ ต้องให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรของบุคลากร โดยใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการที่จะส่งเสริม หรือสนับสนุน เพื่อสร้าง ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ ให้มีเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ ที่ดีขึ้น และในการนี้ เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ ที่ดีขึ้น ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านความผูกพันกับองค์กร ตามผลการวิจัยที่พบ และที่สำคัญยิ่งหากให้ความสำคัญกับเรื่องความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ เป็นอย่างดี จะส่งผลให้ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ ดีขึ้นตามไปด้วย เนื่องจาก ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรความผูกพันกับองค์กร (COM) เป็นตัวแปรที่มีแต่อิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (JP) ที่มีขนาดอิทธิพลค่อนข้างสูง

3. จากผลการวิจัย ไม่ปรากฏถึงการมีอิทธิพลทางตรงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะสภาพของหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมองค์การแบบระบบราชการมายาวนาน จึงเป็นธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงที่มักจะมีการต่อต้านเกิดขึ้นเสมอ เมื่อมีการปรับหรือ การเปลี่ยนจากสิ่งที่เคยปฏิบัติอยู่ไปจากเดิม ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการบริหารงานสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ที่ได้แสดงความคิดเห็นถึงวิถีทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ ที่ถูกปลูกฝังมานานจนกลายเป็นการยึดติดกับแนวทางในการปฏิบัติงานแบบเดิมๆ (บพิธ จารุพันธ์, 25 กรกฎาคม 2557) นั้นหมายถึง บุคลากรสำนักทะเบียนฯ มีความรักความผูกพันกับองค์กร รักในงานที่ทำมิใช่เป็นแค่เพียงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ศึกษา โดยพบว่า ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรค่อนข้างสูง ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นผลให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรไม่สามารถเข้ามา มีบทบาท หรือ เป็นแบบอย่างได้โดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษาควรกำหนดนโยบายเพื่อการวางแผน ยุทธศาสตร์ประเด็นของการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการดำเนินงานโดยมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านทรัพยากรบุคคล ผลักดันให้มีการจัดฝึกอบรม หรือการเข้าร่วมกับเครือข่าย หรือ

องค์การ/สถาบันที่เน้นหลักสูตรการพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรทุกระดับ หรือ ควรเจาะจงโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งทางการบริหารในแต่ละระดับ โดยเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มุ่งไปสู่การมีภาวะผู้นำในรูปแบบของผู้จัดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ คือ (1) อิทธิพลเชิงอุดมคติด้านคุณลักษณะ (2) อิทธิพลเชิงอุดมคติด้านพฤติกรรม (3) การสร้างแรงคลใจ (4) การกระตุ้นทางปัญญา และ (5) การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล

2. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ควรนำคุณลักษณะของผู้นำ

การเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการบริหารงาน ผนวกกับความสามารถด้านเทคนิคในงานที่ทำและทักษะด้านการบริหารจัดการในฐานะการเป็นผู้บริหารที่ดีอันเกี่ยวเนื่องกับการสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรให้มีเพิ่มมากขึ้น เพื่อส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติการของบุคลากรสำนักทะเบียนฯ ที่ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยาณี พรหมทอง. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษา**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กำชัย จงจักรพันธ์. (2546). **มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบวกหรือลบกับอุดมศึกษาไทย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้ากวีรูป
- จีรพันธ์ ไชยงาม. (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยมีการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรคั่นกลาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ดาระภา ศิริสันติสัมฤทธิ์. (ม.ป.ป.). **การศึกษาแบบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการใน สถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ**. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม* 11, 1 (ต.ค.2554 – ม.ค. 2555) 94-102
- ธนพร นิลพยัคฆ์. (2555). **การพัฒนาารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้ผู้อำนวยการสำนักที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านลักษณะของงาน แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- ธัญรัฐธา รัตนพันธ์. (2550). **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542). **โมเดลลิสเรล**: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543). **วิธีวิจัยทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : พี.เอ็น. การพิมพ์.
_____. (2553). **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปิยะพร สร้อยทอง. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานข้าราชการครู**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พรรคมน คำสวน. (2557). **ปัญหาและคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระพาสกร อินทร์เทพ. (2554). **อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านตัวแปรเกี่ยวกับงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและ ภาวะผู้นำ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- วรเดช จันทรศร. (2545). **วิกฤติอุดมศึกษาของไทยและทางออกของปัญหา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). **ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ : ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หน้า 11.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. 2553. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน (ฉบับปรับปรุง)**. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- อุทุมพร จามรมาน. (2545). **รายงานการวิจัย เรื่อง การเตรียมความพร้อมของมหาวิทยาลัยของรัฐเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- Gadot, E. V. (2007). Leadership style, organizational politics and employees' performance: An empirical examination of two competing models. *Personnel Review*, 36(5), 661-683
- Leach-Lopez, M. A., Stammerjohan, W. W., & McNair, F. M. (2008). Effects of budgetary participation conflict on job performance of Mexican and US managers. *Advances in Accounting, incorporating Advances in International Accounting*, 24, 49-54.
- Lee, O. F., Tan, J. A., & Javalgi, R. (2010). Goal orientation and organizational commitment individual difference predictors of job performance. *International Journal of Organizational Analysis*, 18, 129-150.
- Luthans, F. (2002). *Organizational Behavior*. 9th ed. New York: McGraw-Hill.

- Panagopoulos, N., & Dimitriadis, S. (2009). **Transformational leadership as a mediator of the relationship between behavior-based control and salespeople's key outcomes.** *European Journal of Marketing*, 43 (7/8), 1008-1031.
- Robbins, S.P. (2005). **Organizational Behavior.** 11th Upper Saddle River, N.J. : Pearson.
- Steers, R. M., and Porter, L. W. (1991). **Motivation and work behavior.** 5th ed. New York : McGraw-Hill
- Wang, X. (2007). **Learning, job satisfaction and commitment: an empirical study of organizations in China.** *Chinese Management Studies*, 1(3), 167-179. (แหล่งที่มา: <http://www.mindgarden.com/>)