

การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผล
ต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
The Perception toward Transformational Leadership and the Job Satisfaction
On the Excellent Performance of the Employees at Kasikorn Bank Head Office

ลลิตา ขำศิริ* และวิโรจน์ เจษฎาลักษณะ²

Lalita Kamsiri* and Viroj Jadesadalug²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ 5) เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 367 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงาน และความพึงพอใจในคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงาน

คำสำคัญ : การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

*นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*Master Student, Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²Assistant Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

Abstract

The objective of this research are to study the influence of perceived of transformational leadership, the job satisfaction, and excellent performance. The information collected by questionnaire with 376 employees in Kasikorn bank head office. Test the statistics used for data analysis include frequency, the average percentage standard, the correlation coefficient, mean and simple linear regression analysis. The findings indicate that the overall of perceived of transformational leadership the job satisfaction and excellent performance are at high level. The results of hypothesis test are that perceived of transformational leadership has a positive influence to the job satisfaction; the job satisfaction has negative influence to excellent performance. Perceived of transformational leadership has a positive influence to excellent performance. The jobs satisfaction is not mediator between perceived of transformational leadership and excellent performance. This research can be applied as a guideline for selecting personnel which transformational leadership to improve satisfaction to employees and which excellent performance.

1. บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันภายใต้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป องค์กรที่มีประสิทธิภาพในการจัดการจะต้องเป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่น และมีการพัฒนาเตรียมพร้อมเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารองค์กร จะต้องมีความตื่นตัว เฝ้าระวังตลาดในการที่จะบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงอย่างได้ผล การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการบริหารองค์กร เพราะเป็นขั้นตอนที่ได้คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งและเหมาะสมกับงาน ทำให้การทำงานมีคุณภาพผลงานที่ออกมาได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์กร โดยมีการพัฒนาจิตสวัสดิการให้กับพนักงาน มีการประเมินผลการทำงาน วิเคราะห์การทำงานเพื่อจัดสวัสดิการให้แกบุคคลได้อย่างเหมาะสม (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2549) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนา การบำรุงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรและสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนาน ธนาคารจำเป็นต้องแสวงหากลยุทธ์หรือรูปแบบการจูงใจพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจมีความสุขในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปลูกฝังให้พนักงานมีความรักองค์กร ผู้บริหาร ควรคำนึงว่าการมีบุคลากรที่ดีในองค์กรจะช่วยพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตไปในทิศทางที่ดีขึ้นปัจจัย ที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้นำมีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น (เนตรพัฒน์ ยาวีราช, 2547) กล่าวว่า การจูงใจบุคลากร คือ การสนองความต้องการแก่บุคลากร องค์กรต้องทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเปรียบเหมือนการรักษาด้านจิตใจให้มีกำลังสู้ต่อไป

ดังนั้น ถ้าพนักงานมีการรับรู้ในภาวะผู้นำและมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมจะทำให้พนักงานมีความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเลือกธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศไทยและเป็นองค์กรชั้นนำที่มีความหลากหลายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางเสริมสร้างการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความแข็งแกร่งและความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษารับรู้รูปแบบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

2.5 เพื่อศึกษารับรู้รูปแบบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อสมมุติฐานในการวิจัย

3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง สิ่งที่ทำแล้วประสบความสำเร็จหรือทำแล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ มากกว่าที่จะมุ่งอธิบายถึงการใช้คุณลักษณะของผู้นำให้เกิดความศรัทธาและการมีปฏิกริยาจากผู้ตาม เพราะลักษณะสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือ การมุ่งให้มีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิมที่เป็นอยู่ โดยกระตุ้นให้ผู้ตามตระหนักถึงปัญหา และร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

3.1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่างน่ายกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้นำมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต ผู้นำเป็นผู้มีศีลธรรม จริยธรรมสูง ไม่ใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน ประพฤติปฏิบัติตนเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและหมู่คณะ ผู้นำที่สามารถจูงใจพนักงานให้นำเอาวิสัยทัศน์ที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลตามที่ต้องการ โดยผู้นำมีการให้รางวัลแก่ความสำเร็จที่พนักงานได้กระทำ ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการเรียนรู้จากการทำงานและได้รับความก้าวหน้า

3.1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกด้วยการสื่อสารให้ผู้ตามทราบถึงความคาดหวังของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม ด้วยการสร้างแรงบันดาลใจโดยจะจูงใจให้ยึดมั่นและร่วมกันสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร ผู้นำจะพยายามจูงใจให้ผู้ตามทำงานบรรลุเกินเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป้าหมายและผลงานนั้นสำคัญและจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลา จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

3.1.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง ผู้นำที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เกิดการเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ โดยใช้วิธีฝึกคิดทบทวนความเชื่อและค่านิยม ผู้นำจะสร้างความรู้สึกท้าทายให้เกิดแก่ผู้ตามและสนับสนุนให้ผู้ตามทดลองวิธีใหม่ๆ ผู้นำส่งเสริมให้ผู้ตามแสวงหาทางออกและแก้ไขวิธีต่างๆด้วยตนเอง

3.1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง ผู้นำที่มุ่งเน้นความสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานที่ดีด้วยการใส่ใจ และพยายามตอบสนองต่อความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ตาม ผู้นำจะแสดงบทบาทเป็นโค้ช ที่เลี้ยงที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำให้ความช่วยเหลือผู้ตามได้พัฒนาระดับความต้องการที่สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระดับบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ

3.2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (Job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.2.1 ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย (Skill Variety) คือ เป็นส่วนประกอบหนึ่งที่สามารถจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง และจะทำให้การทำงานนั้นๆมีคุณค่าและประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารต้องสร้างความหลากหลายให้มากขึ้นในงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการฝึกฝนและนำความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพิ่มทักษะและช่วยให้งานมีความท้าทาย ลดความเบื่อหน่ายในงานได้

3.2.2 ลักษณะของงาน (Task Identity) คือ คุณลักษณะของงานที่มีความสำคัญการรับรู้หน้าที่ ความรับผิดชอบ งานที่ท้าทายความสามารถ สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ โดยให้พนักงานปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบ ช่วยให้สามารถสังเกตและประเมินผลงานออกมาได้ทันที ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่เสร็จสมบูรณ์

3.2.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือ ผู้นำกระตุ้นให้พนักงานเห็นงานมีความสำคัญมีคุณค่า ซึ่งตัวงานจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ผู้นำจะต้องสร้างความรู้สึกนี้ให้กับพนักงาน ทุกงาน ทุกตำแหน่งล้วนแต่มีความหมาย ผู้นำจะต้องสื่อสารให้กับผู้ตามรู้สึกได้ว่างานที่เขาทำอยู่นั้นมีความหมายต่อความสำเร็จของหน่วยงานและองค์กร เมื่อพนักงานรู้สึกเช่นนั้นแล้ว เขาก็จะรักในงานที่ทำมากขึ้น ก็เพราะเขารู้สึกว่างานของตนเองนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่น

3.2.4 ความมีอิสระภาพ (Autonomy) คือ ผู้นำเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับความไว้วางใจให้กำหนดกระบวนการคิด การตัดสินใจ และการวางแผนการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองจากหัวหน้างานในการทำงานนั้นอย่างเต็มที่

3.2.5 ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน (Feedback) คือ ผู้นำต้องให้ผู้ตามปฏิบัติงานสามารถรับรู้และเข้าใจผลการปฏิบัติงานของตนโดยตรงว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดเมื่อได้รับข้อมูลผลการปฏิบัติงานแล้ว ผลการประเมินจะช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน การให้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกท้อแท้ในการทำงานและยังทำให้พนักงานรู้สึกถึงความใส่ใจของผู้นำอีกด้วย

หากพนักงานมีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความคิดสร้างสรรค์ก็จะช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น (ศิริพร เสลาหลัก, 2558) และจากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำจะเห็นได้ชัดเมื่อผู้ตามได้รับรู้ถึงสิ่งที่ผู้นำแสดงออก เช่น การกระตุ้นให้ผู้ตามตั้งใจทำงานและพัฒนาการทำงาน การเอาใจใส่รายบุคคล ก็จะส่งผลให้พนักงานได้รับรู้ถึงภาวะผู้นำในตัวของผู้ตาม ทำให้มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ จึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

3.3 ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellent Performance) คือ ผลที่ได้จากเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพโดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผลงานเป็นที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพการทำงานที่ผ่านมาอาจใช้เครื่องมือเป็นตัวพิจารณาชี้วัดการขึ้นเงินเดือน โบนัสประจำปี หรือพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนตำแหน่ง ย้ายหน้าที่ และการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานเพิ่มเติม

ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้เพื่อบรรลุเป้าหมาย ให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับผู้เกี่ยวข้อง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่าที่สุด สิ่งที่เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถดูได้จาก เวลา ปริมาณงาน คุณภาพงานที่ผ่านมาและความพึงพอใจของทุกคน การวัดผลการปฏิบัติงานส่วนมากแล้วจะมีมาตรฐานเดียวกัน อาจมีการจัดบันทึกเปรียบเทียบ หรือใช้การทดสอบงาน สอบถามเป็นตัวชี้วัด รวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อคุณภาพผลการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในแง่บวก จะลดอัตราการลาออกของพนักงานและส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรดีตามไปด้วย (นิรุทธิ หมายดี, 2557) ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความเชี่ยวชาญที่หลากหลายมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านข้อมูลผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

จากแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญเมื่อพนักงานที่รับรู้ถึงพฤติกรรมที่ผู้นำตั้งใจที่จะเป็นแบบอย่างที่ดีให้พนักงานได้ปฏิบัติตาม มีการสร้างแรงบันดาลใจใน

การทำงานให้พนักงาน นึกถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของพนักงานและผู้นำมีการกระตุ้นปัญญาของพนักงาน พนักงานก็อาจจะตอบสนองด้วยการแสดงออกจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นเลิศส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

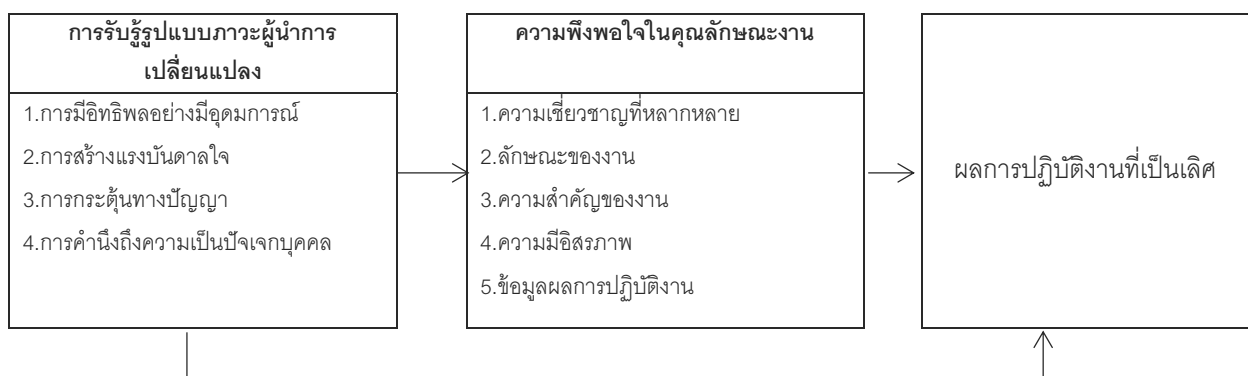
สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดจากหลายท่านด้วยเหตุผลที่ว่าผู้บริหารระดับหัวหน้าทีมและผู้อำนวยการฝ่ายของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้พนักงานและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพประกอบ

รูปภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



4. วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 4,437 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย, 2559: ออนไลน์) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) จากการคำนวณตัวอย่างเท่ากับ 367 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์และส่งลิงค์แบบสอบถามทางอีเมล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและคัดเลือกข้อมูลที่สมบูรณ์จากแบบสอบถามทั้งสิ้น 367 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (4 ข้อ) ส่วนที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (17 ข้อ) ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (15 ข้อ) ส่วนที่ 4 ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (8 ข้อ) ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ (1 ข้อ) รวมทั้งสิ้น 45 ข้อ

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย 3 ส่วน ดังนี้

1) การทดสอบความเที่ยงตรง โดยทำการตรวจสอบผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และนำผลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

2) การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามด้านการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.851 – 0.905 ด้านความพึงพอใจในคุณลักษณะงานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.729 – 0.764 และด้านผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศมีค่า 0.914 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 สามารถนำไปเก็บข้อมูลและมีความเชื่อมั่นสูง (ธนัน อนุมานราชธน, 2544)

ตาราง 1 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	0.891
การสร้างแรงบันดาลใจ	0.905
การกระตุ้นทางปัญญา	0.878
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	0.851
ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน	
ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย	0.764
ลักษณะของงาน	0.695
ความสำคัญของงาน	0.759
ความมีอิสระภาพ	0.744
ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน	0.716
ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ	0.914

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบคุณลักษณะของตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) เมื่อพบว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันจึงใช้สถิติทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 367 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 234 คน มีอายุเฉลี่ยน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 201 คน ระดับการศึกษาพบว่ามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 174 คน และมีระยะเวลาการทำงานในธนาคารกสิกรไทยต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 216 คน การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.86) เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.84) รองลงมา คือ การสร้างแรงบันดาลใจและการกระตุ้นทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.76) เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความสำคัญของงาน ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ ลักษณะของงาน ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.78) ตามลำดับและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.79)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.85	0.86	มาก
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	4.01	0.84	มาก
2. การสร้างแรงบันดาลใจ	3.80	0.86	มาก
3. การกระตุ้นทางปัญญา	3.80	0.86	มาก
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.78	0.90	มาก
ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน	3.90	0.76	มาก
1. ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย	3.85	0.71	มาก
2. ลักษณะของงาน	3.91	0.78	มาก
3. ความสำคัญของงาน	4.07	0.75	มาก
4. ความมีอิสระภาพ	3.82	0.82	มาก
5. ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน	3.86	0.75	มาก
ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ	3.76	0.79	มาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)			ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (JS)						EP
	II	IM	IS	IC	SV	TI	TS	AU	FE	
ค่าเฉลี่ย (mean)	4.01	3.80	3.80	3.78	3.85	3.91	4.07	3.82	3.86	3.76
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.84	0.86	0.86	0.90	0.71	0.78	0.75	0.82	0.75	0.79
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (II)										
การสร้างแรงบันดาลใจ (IM)	.717*									
การกระตุ้นทางปัญญา (IS)	.638*	.723*								
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (IC)	.652*	.767*	.749*							
ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย (SV)	.339*	.396*	.373*	.393*						
ลักษณะของงาน (TI)	.290*	.442*	.429*	.436*	.504*					
ความสำคัญของงาน (TS)	.457*	.494*	.501*	.519*	.555*	.550*				
ความมีอิสระภาพ (AU)	.492*	.614*	.557*	.598*	.543*	.475*	.582*			
ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน (FE)	.403*	.510*	.478*	.466*	.512*	.449*	.554*	.525*		
ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (EP)	.406*	.538*	.526*	.519*	.622*	.514*	.557*	.671*	.640*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.290 – 0.767 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเอง พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันแต่เมื่อพิจารณาจากค่า VIF ของตัวแปรอิสระ พบว่ามีค่าตั้งแต่ 1.293 – 1.821 มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (JS)	ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ(EP)
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)		
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (II)	0.011 (0.042)	-0.044 (0.056)
การสร้างแรงบันดาลใจ (IM)	0.202*** (0.048)	0.233*** (0.064)
การกระตุ้นทางปัญญา (IS)	0.137** (0.043)	0.192*** (0.057)
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (IC)	0.146*** (0.043)	0.122* (0.058)

ตาราง 4 การทดสอบความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (JS)	ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (EP)
ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน (JS)		
ด้านความเชี่ยวชาญ (SV)		0.234*** (0.044)
ด้านลักษณะของงาน (TI)		0.091* (0.039)
ด้านความสำคัญของงาน (TS)		0.018 (0.045)
ด้านความมีอิสรภาพ (AU)		0.288*** (0.038)
ด้านข้อมูลผลการปฏิบัติงาน (FE)		0.288*** (0.042)
Adjusted R ²	0.449	0.330
		0.611

หมายเหตุ *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001 (ตัวเลขแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน)

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่าการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้ การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ($b = 0.011$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ($b = 0.202$, $p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ($b = 0.137$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ($b = 0.147$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความเชี่ยวชาญมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.234$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านลักษณะของงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.091$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.018$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านความมีอิสรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการ

ปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.288$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานด้านข้อมูลผล การปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.288$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.5 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ไม่มีอิทธิพล ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = -0.044$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.233$, $p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลทางบวกต่อผล การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.192$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ($b = 0.122$, $p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยแบบพหุคูณ เมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือ ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานทำให้การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเพิ่มขึ้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน เป็นตัวแปรกลางแบบสมบูรณ์ (Full Mediator)

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน การหา ค่าสัมประสิทธิ์ของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานโดยมีค่า ความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 44 แสดงให้เห็นว่า พนักงานรับรู้และเข้าใจรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้นในองค์กรของตนเอง หรือมาจากหัวหน้างานที่มีการส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงศักยภาพการทำงานของตนเองได้อย่าง เต็มที่ มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล สร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานจนสามารถปฏิบัติงานบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจในแนวทางและวิธีแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ นุชา สระสม (2552) ที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กรแบบ สร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ กับวัฒนธรรมขององค์กรแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ การหาค่าสัมประสิทธิ์ของความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการ ปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 61 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวนิชย์ นนทสุวรรณ (2555) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพ ชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงครามและจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติ และในการศึกษครั้งนี้

พบว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของพนักงานแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้นความพึงพอใจในคุณลักษณะงานจึงมีหลากหลายรูปแบบ อาจมีทั้งพนักงานที่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่แท้จริง และพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีเหตุผลมาจากรูปแบบงานที่โดนหัวหน้างานสั่งการ กำหนดกรอบการทำงาน ทำให้ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 33 แสดงให้เห็นว่า หัวหน้างานมีผลต่อผลการปฏิบัติของพนักงาน เพราะสิ่งที่หัวหน้างานทำนั้น พนักงานจะเห็นและนำมาใช้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน เช่น หัวหน้างานประพฤติตนเป็นที่ไว้วางใจ มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และยังให้คำแนะนำการทำงานกับพนักงานแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมมาตร สุรโรคา (2553) ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในขณะที่เดียวกัน หากพนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความพึงพอใจในคุณลักษณะงานก็จะช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของศิวพร เสลาหลัก (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กันและเมื่อควบคุมตัวแปรกลางคือความคิดสร้างสรรค์ทำให้การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมลดลงแต่ยังคงมีนัยสำคัญ จึงสรุปได้ว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง ทั้งในเรื่องรูปแบบการให้บริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย เป็นการส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ส่วนตัวที่สามารถนำมาใช้ได้จริงในการปฏิบัติหน้าที่

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

ประโยชน์จากการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ได้รับประโยชน์จากการวิจัย ดังนี้

ประโยชน์ด้านการจัดการ

1. ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปคัดเลือกบุคลากรที่มีภาวะผู้นำ กำหนดนโยบายด้านการพัฒนา

ภาวะผู้นำขององค์กร เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำมากกว่าตำแหน่งอื่น

2. สามารถนำการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางให้บุคลากรเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงการทำงานบางขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการเสริมสร้างภาวะผู้นำ ผลการปฏิบัติงานและ เป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาวิจัยทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ จนเกิดการบูรณาการทางทฤษฎี เพื่อสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ศึกษาโดยใช้การทดสอบตัวแปรกลาง ด้วยการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ถ้าพนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานสูง ย่อมทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 367 ราย ซึ่งเป็นการเลือกศึกษาเฉพาะองค์กรเพียงแห่งเดียวเท่านั้น ซึ่งในอนาคตผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการศึกษาด้านการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์กรอื่น ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อขยายขอบเขตการศึกษามากขึ้น เนื่องจากการศึกษาดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้หัวหน้างานและพนักงานได้นำไปใช้ปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันอย่างเหมาะสม

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม ความผูกพันในองค์กร เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจได้ข้อมูลที่จำกัด ไม่ครอบคลุม ดังนั้น ควรมีการทำการศึกษาเชิงลึก หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ ในด้านการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น

7. สรุปผลการวิจัย

การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจในคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน

เป็นตัวแปรกลางแบบสมบูรณ์ (Full Mediator) อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างภาวะผู้นำและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ฐานิชย์ นนทสุวรรณ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงครามและจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เนตรพัฒนา ยาวีราข. (2547). ภาวะผู้นำ และผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส
- นิรุทธิ์ หมายดี. (2557). ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา แผนกสินเชื่อบริษัทอยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นุชา สระสม. (2552). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: ท็อป
- วิชัย ไกลสุวรรณจินดา. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช
- ศิวพร เสง่าหลัก. (2558). การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สมมาตร สุโรธโรคา. (2553). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารการศึกษาระดับการศึกษาระดับต้นตอ" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร