



ภาวะผู้นำกับคุณภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพของมหาวิทยาลัย ในประเทศไทย(กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)

Leadership and Service Quality of University in Thailand (Case Study : Kasetsart University)

สิริลักษณ์ พิชัยณรงค์

Abstract

The idea of changing the universities under the government patronage system to the autonomous ones was firstly started in Thailand in 1964. The autonomous university means the government owned institution which has its own administration systems and totally separates from the bureaucratic system while receiving annual block grant to cover its essential expenditure in order to achieve the university's goals and to assure the quality of the university. To expand the efficiency of a university is up to various factors. Each university can be developed and it has its own culture, goals and characteristics. Each university can be changed depending on its environment, technology and its staff behaviors. Many organization theories emphasized on the organization's goal, structures, strategies and organization enlargement and its environment

(Gladys L. Symons, 2001 (85-96) especially about the leadership quality and the human resources development. This research was aimed to study 1) the influence of leadership quality to the university employee engagement upon the perception of teachers, university supported staff and students and 2) the influence of the university employee engagement factor to the service quality of the university upon the perception of teachers, supported staff and students. The research data was collected from the university administrative board, teaching and supporting staff and students from four campuses of Kasetsart University and later was compared.

Key words: Leadership, Service Quality

This study was taken place and samples were collected from Kasetsart University only. The result illustrated that leadership quality has direct effect to the university employee engagement factor and later the employee engagement factor has directly affected the university service quality.

สิริลักษณ์ พิชัยณรงค์ การบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยนเรศวร 6500

E-mail: sirilukair@gmail.com



บทคัดย่อ

ปี พ.ศ.2507 ได้เริ่มมีแนวคิดในการนำมหาวิทยาลัย ออกจากระบบหรือสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐบาล ซึ่งหมายถึงสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการบริหารการ จัดการอิสระแยกจากระบบราชการ (Autonomous University) แต่ยังคงได้รับเงินอุดหนุนทั่วไป (Block Grant) ที่รัฐจัดสรรให้เป็นรายปี เพื่อใช้จ่ายตามความจำเป็นใน การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเพื่อ การประกันคุณภาพการศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพของ มหาวิทยาลัยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน มหาวิทยาลัย เป็นองค์กรที่สามารถพัฒนาได้ มีวัฒนธรรม มีเป้าหมาย และมีลักษณะเฉพาะของตนเอง มีการเติบโตและ เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม ตามเทคโนโลยี ตาม พฤติกรรมของคนในองค์กร ดังจะเห็นจากทฤษฎีองค์กร ส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่เป้าหมายขององค์กร โครงสร้าง กล ยุทธ์ และการขยายขนาดขององค์กร สภาพแวดล้อม (Gladys L. Symons, 2001, หน้า 85-96) โดยเฉพาะ เรื่องของภาวะผู้นำและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมี วัตถุประสงค์คือต้องการศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำมี อิทธิพลต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรใน มหาวิทยาลัยตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือ พนักงานและนักศึกษา และปัจจัยด้านความผูกพันต่อ องค์กรมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการของ มหาวิทยาลัย ตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือ พนักงานและนักศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บ ข้อมูลจาก ผู้บริหารอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานและ นักศึกษา ทั้ง 4 วิทยาเขตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาและเลือกตัวอย่างเพียง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพียงแห่งเดียวพบว่าปัจจัยด้าน ภาวะผู้นำส่งผลต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และ ปัจจัยด้านความผูกพันยังส่งผลต่อคุณภาพบริการของ มหาวิทยาลัย

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, คุณภาพบริการ

บทนำ

ปัจจุบันนโยบายของรัฐบาลในการนำมหาวิทยาลัย ออกจากระบบหรือสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐบาล ในปี พ.ศ.2507 ได้เริ่มมีแนวคิดในการนำมหาวิทยาลัย ออกจากระบบหรือสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐบาล ซึ่งหมายถึงสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีการบริหารการ จัดการอิสระแยกจากระบบราชการ (Autonomous University) แต่ยังคงได้รับเงินอุดหนุนทั่วไป (Block Grant) ที่รัฐจัดสรรให้เป็นรายปี เพื่อใช้จ่ายตามความจำเป็นใน การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเพื่อ การประกันคุณภาพการศึกษา การออกนอกระบบของ มหาวิทยาลัยทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร มหาวิทยาลัยมากขึ้น เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของ รัฐบาลและมหาวิทยาลัยสามารถเปิดหลักสูตรเพื่อ ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้มีสวัสดิการ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทียบเท่าเอกชน ซึ่งทำให้เกิด การแข่งขันมากขึ้นจนทำให้บางคณะหรือบางหลักสูตรต้อง ปิดตัวลง จากโครงการวิจัยเรื่องแนวโน้มจำนวนนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา ปี พ.ศ. 2550 – 2559 ในประเทศไทย พบว่ามีจำนวนนักเรียนที่ต้องการเข้าเรียนใน ระดับอุดมศึกษาเพิ่มมากขึ้นจนทำให้มีการเร่งจัด การศึกษาระดับอุดมศึกษาให้แก่เยาวชนที่เข้าศึกษาต่อใน ระดับอุดมศึกษาซึ่งมีอัตราเพิ่มค่อนข้างสูงมากขึ้นทุกปี จึง ควรเตรียมความพร้อมให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงและ ป้องกันการสูญเสียโอกาส สร้างความมั่นใจในการจัดการ ทางการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้าง ศักยภาพให้กับมหาวิทยาลัยให้มีความครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจผู้ประกอบการและนักศึกษาเข้าสู่สถาบัน การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่ตลาดแรงงานต้องอาศัย องค์กรการศึกษาที่มีคุณภาพในด้านการให้บริการ การศึกษาที่ดี การบริการการศึกษาที่มีคุณภาพนั้นก็ต้อง



อาศัยผู้นำ ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายและการดำเนินงาน ผู้นำขององค์กรการศึกษานั้นต้องการคุณสมบัติพิเศษ ในด้านความรู้และทักษะในการบริหารงาน ด้านการดำเนินงานรวมถึงทักษะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Daniel L. McCollum and Lawrence T. Kajs. 2007, หน้า 131-148, Catherine Bailey, Joanna Burr Martin Clarke., 2008, หน้า 824) คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างต่อเนื่องต่อธุรกิจบริการ การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจกับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Relationship) เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้านี้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (Customer Retention) ตลอดจนการสร้างฐานลูกค้าให้มีความสัมพันธ์กับองค์กรในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อบริการของเราตลอดไป (Customer Loyalty)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรในมหาวิทยาลัยตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานและนักศึกษา และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัย ตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานและนักศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ภาวะผู้นำ

ปัจจุบันได้มีนักวิจัยนำทฤษฎีคุณลักษณะภาวะผู้นำไปศึกษา พัฒนา ทดลอง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสาร วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมและการแข่งขันที่เหมาะสมในแต่ละองค์กร และแต่ละสถานการณ์ จากสภาวะที่เกิดขึ้นจึงมีความ

จำเป็นที่ต้องการผู้นำที่มีคุณสมบัติดังกล่าวนั้นที่มาจาก การศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยที่ได้มีการเก็บข้อมูลการทดลองในสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่ต่างกัน สามารถสรุปได้ว่า คุณสมบัติของภาวะผู้นำที่องค์กร ต้องการควรมีลักษณะดังนี้ คือมีพรสวรรค์ ต้องมีความเพียร มีความพิเศษ มีวิสัยทัศน์ที่พิเศษ มีความสามารถในการจูงใจ มีทักษะทางอาชีพเฉพาะ (Technical skills) ซึ่งหมายถึงความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้นำในเชิงวิชาเฉพาะหรือเทคโนโลยีเฉพาะสาขา

วิสัยทัศน์ จากการศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำนั้น สิ่งสำคัญที่จะขาดมิได้ คือการมีวิสัยทัศน์และได้มีการศึกษาภาวะผู้นำกับวิสัยทัศน์ (Vision) ดังเช่น Siu Loon Hoe, (2007) กล่าวว่า การแบ่งปันวิสัยทัศน์ให้พนักงานได้รับรู้สามารถสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานเกี่ยวกับบริษัทเป็นอย่างดีและยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อนำไปสู่เป้าหมายในอนาคต Dawn Kelly, (2000) กล่าวว่า ผู้นำสามารถที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเกื้อหนุนวิสัยทัศน์และผู้นำไม่สามารถที่จะทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริงได้ถ้าปราศจากความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้ตามในขณะที่ Sooksan Kantabutra and Gayle C. Avery. (2007) ได้ศึกษาผลกระทบของวิสัยทัศน์องค์กรที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงานและลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกของออสเตรเลีย พบว่า ภาพรวมของบริษัท และความพึงพอใจของพนักงานมีนัยสำคัญต่อวิสัยทัศน์ ในขณะที่วิสัยทัศน์และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์มีผลทางอ้อมต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจของพนักงาน

ทักษะ ในแต่ละระดับขององค์กร ต้องการทักษะของภาวะผู้นำที่ต่างกัน องค์กรระดับล่างต้องการภาวะผู้นำที่มีทักษะด้านเทคนิค องค์กรระดับกลางต้องการภาวะผู้นำที่มีความสามารถด้านการสื่อสารสามารถเข้าใจหรือจูงใจพนักงาน ส่วนองค์กรระดับบนต้องการภาวะผู้นำที่มีมุมมองที่กว้างไกล ดังนั้นภาวะผู้นำที่มีทักษะที่ดีเป็นส่วน

หนึ่งที่ทำให้ผู้นำเกิดประสิทธิภาพ การที่ผู้บริหารจะสามารถทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการได้ประสบผลสำเร็จนั้นต้องมีทักษะที่ดีด้านการจัดการ ซึ่งทักษะสำคัญในเบื้องต้นที่ผู้บริหารควรมีอย่างน้อย 3 อย่าง ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค (technical skills) ทักษะด้านการบริหารคน (human skills) และทักษะด้านความคิด (conceptual skills)

พฤติกรรม กล่าวว่า คำว่า "Personal Disposition" หมายถึง ลักษณะหลายประการที่บุคคลมีเฉพาะตัวแตกต่างกันแต่ละบุคคล ซึ่งแฝงอยู่ในบุคลิกภาพ การปรากฏลักษณะบุคลิกภาพจะเป็นตัวทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างกว้างๆ ในลักษณะคล้ายๆ กัน เพราะคนที่ก้าวร้าวก็จะรู้สึกว่าการก้าวร้าวเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการโต้ตอบเสมอ ออลพอร์ทได้แบ่งคุณลักษณะของบุคลิกภาพออกเป็น 3 ประเภท คือ คุณลักษณะเด่น (Cardinal Traits) คุณลักษณะร่วม (Central Traits) คุณลักษณะทุติยภูมิ (Secondary Traits)

2. ความผูกพันต่อองค์กร

ความพึงพอใจต่อองค์กร ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบาย โดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจใน สิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคง

เรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆอยู่เสมอ Terje (2009) ศึกษาจากพนักงานในองค์กรธุรกิจที่ให้บริการ และพบว่าการบริหารผลตอบแทน และระบบการสนับสนุนพนักงานสร้างความความพึงพอใจแก่พนักงานซึ่งมีผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการ Shun-Hsing Chen , Ching-Chow Yang and Jiun-Yan Shiau , Hui-Hua Wang (2006) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในระดับอุดมศึกษาในยุโรปและอเมริกา ขึ้นอยู่กับ เงินเดือน ระบบการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม สวัสดิการ พูลสมบัติ(2550) พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ ชัยชนะ มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีความเป็นผู้นำ มีความรอบคอบ มีความสามารถทำงานเป็นทีม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงาน มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก

ความผูกพันต่อองค์กร สามารถจัดกลุ่มออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านทัศนคติ ในด้านพฤติกรรมเป็นเรื่องของความเชื่อมั่นและการยอมรับ เป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจและพยายามเต็มกำลังความสามารถเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ในด้านทัศนคติ คือ การแสดงทัศนคติทางบวกต่อองค์กร(กุลบัณฑิต บัวเทศ, 2553) และยังอาจหมายถึง ความสัมพันธ์ที่เข้มข้นระหว่างพนักงานกับองค์กร เต็มใจทุ่มเทเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือเป็นความสัมพันธ์ต่างตอบแทนระหว่างองค์กรกับพนักงาน โดยพนักงานมีความหวังจากการทุ่มเททำงานในขณะที่องค์กรจัดสรรทรัพยากรเพื่อตอบสนองความคาดหวังนั้น (ธัญรัตน์ คงปรีชา,2552) Steers (1977) อ้างใน แววรรณ ละอองศรี (2551) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ 1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุน



กิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย และภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ

ความจงรักภักดีต่อองค์กร หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2550) ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร ก็คือการที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความห่วงใยในความสำเร็จขององค์กรแสดงออกเป็นพฤติกรรมโดยการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป Hoy & Rees; 1974 อ้างใน ปทิตตา สันหมักคี, 2550 ได้อธิบายความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า ประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) สามสามารถอธิบายได้ดังนี้ 1.ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความไม่ยอมย้ายไปจาก หัวหน้า ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น 2.ด้านความรู้สึก (Affective aspect) ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า 3.การรับรู้โดยไม่สงสัยผู้นำของตน (Cognitive aspect) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้า

3. คุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ (Services Quality) ได้ถูกนำเสนอโดย Parasuraman, Zeithaml, and Berry โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในการวัด ซึ่งประกอบไปด้วยมุมมองห้าด้าน คือ สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) เชื่อถือได้

(Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่การเน้นย้ำ (Empathy) (Ling-Feng Hsieh, 2008) James J.Jiang, Gary Klein, Christopher L.Carr (2002) ได้นำ SERVQUAL มาใช้ในระบบการจัดการข้อมูล (Information System) พบว่า SERVQUAL ยังสามารถใช้อธิบายความแตกต่างของการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีเริ่มเข้ามามีบทบาทและทำให้ผู้ให้บริการเข้าถึงลูกค้า (ผู้รับบริการ) ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เทคโนโลยีอาจเป็นส่วนหนึ่งในการนำไปสู่คุณภาพบริการที่ดีได้ ในธุรกิจที่ต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยของ Jung-Yu Lai and Chun-Yi Chou (2008) และ Walter Wymer Jr and Injazz Chen Faye X.Zhu. (2002) มีความเห็นพ้องกันว่าเทคโนโลยีสามารถเข้ามามีส่วนสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกได้ UgurYavas, EminBaba OsmanM.Karatepe. (2005) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคาร พบว่าการเอาใจใส่ต่อลูกค้ามีความสำคัญมากกว่าความน่าเชื่อถือและวัฒนธรรมยังมีความสำคัญต่อการรับรู้ของคุณภาพการบริการ ส่วน Niki Glaveli and Eugenia Petridou, Chris Liassides, Charalambos Spathis (2006) ได้ทำการเปรียบเทียบคุณภาพของธนาคาร 5 ธนาคาร พบว่าลูกค้าชาวกรีกมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงและธนาคารในแต่ละประเทศก็มีความแตกต่างกันในเรื่องของระดับคุณภาพการบริการ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงการบริหารงาน การตลาดและกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการเปิดสาขาธนาคารในแต่ละประเทศได้ Naceur Jabnoun and Aisha Juma AL Tasasi (2005) พบว่า ทักษะส่วนบุคคล ความน่าเชื่อถือ คุณค่าและภาพลักษณ์มีผลต่อคุณภาพการบริการในธนาคารอิสลาม จากคุณภาพ Parasuraman สำหรับธุรกิจธนาคารอาจให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ

(Reliability) มากกว่าด้านอื่นและอาจรวมถึงภาพลักษณ์ของธนาคารด้วย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประภัทร เหลืองประเสริ (2548) ได้ศึกษา เรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงกระทรวงศึกษาธิการในอนาคต พบว่าคุณลักษณะของผู้นำประกอบด้วย (1.1) ด้านบริหารจัดการ ประกอบด้วยความสามารถในการคิด วิเคราะห์ เพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ (1.2) ด้านความเป็นผู้นำ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับและศรัทธาจากผู้ร่วมงาน ความรอบรู้และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความคิดเชิงบวก คิตรีเริ่มสร้างสรรค์ คิดเชิงวิเคราะห์ คิดเชิงระบบการมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ความกล้าในการคิดนอกกรอบและความกล้าในการเผชิญ อดทน อดกลั้นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (1.3) ด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย การแต่งกาย การวางตัว ความกระตือรือร้น การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความมั่นคงทางอารมณ์ (1.4) ด้านความรู้ความสามารถ ประกอบด้วย การเป็นผู้ที่มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบดี ความรู้ความสามารถในการศึกษา Kerry Barnett and John McCormick. (2003) ได้ศึกษา Vision, Relationships and Teacher Motivation : a case study พบว่าจากการสัมภาษณ์ทั้ง 4 โรงเรียนโดยส่วนใหญ่ทั้งบุคลากรและคุณครูรับรู้ถึงวิสัยทัศน์ของโรงเรียนและเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ ซึ่งวิสัยทัศน์ได้กำหนดมาจากความต้องการของบุคลากรและภาพขององค์กรที่ต้องการให้เป็นในอนาคต Peter Sleegers ,The Netherlands Kenneth Leithwood and Doris Jantzi Femke Geijssel.(2003) ได้ศึกษาTransformational leadership ที่มีผลต่อ Teachers' commitment and Effort toward school reform โดยทำการเปรียบเทียบในนักศึกษาแคนาดา และ ดัช พบว่าTransformational Leadership มีผลโดยตรงต่อ Teachers' commitment และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการศึกษาของนักศึกษาทั้งสองชาติ Terje Slatten

(2009) พบว่าการบริหารผลตอบแทน และระบบการสนับสนุนพนักงานสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานซึ่งมีผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการโดยศึกษาจากพนักงานในองค์กรธุรกิจที่ให้บริการ จำนวน 1,076 ราย Shun-Hsing Chen , Ching-Chow Yang and Jiun-Yan Shiau , Hui-Hua Wang (2006) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในระดับอุดมศึกษาในยุโรปและอเมริกา ขึ้นอยู่กับเงินเดือน ระบบการเรื่องตำแหน่งที่ยุติธรรม Ling-Feng Hsieh, Li-Hung Lin, Yi-Yin Lin. (2007) ได้นำ SERVQUAL มาอธิบายความคาดหวังของลูกค้าในด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมในไต้หวัน พบว่าในไต้หวัน คน ที่ มา ใช้ บ ริ ก า ร มัก มา เป็น ค ร อ บ ค ร ัว Chandrasekharan Rajendran and L. Prakash Sai Bindu Narayan. (2008), Riadh Ladhari (2008), Maxwell K. Hsu, Godwin J. Udo Festus Olorunniwo. (2006), Bill Merrilees, Carmel Herington Hugh Wilkins. (2007), Ling-Feng Hsieh, Li-Hung Lin, Yi-Yin Lin. (2007) ได้ศึกษาคุณภาพบริการในธุรกิจโรงแรมและบริการร้านอาหารมีความสอดคล้องกันว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าจะให้ความสำคัญต่อบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) และการเอาใจใส่ (Empathy) ต่อลูกค้าเป็นสำคัญ Eftihia Nathanail. (2008) นำ SERVQUAL มาศึกษาถึง Framework ของการให้บริการของสถานีรถไฟของกรีก โดยศึกษาบนพื้นฐานหกประการ คือ ความแม่นยำของเส้นทาง ระบบรักษาความปลอดภัย ความสะอาด Framework ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการบริการของสถานีรถไฟ พบว่าการรถไฟจัดคุณภาพด้านความปลอดภัยไว้สูง ความแม่นยำและการบริการแต่ในเรื่องของความสะอาดและการสื่อสารข้อมูลให้แก่ผู้โดยสารมีประสิทธิภาพต่ำ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้โดยสาร จะเห็นว่าธุรกิจบริการด้านการขนส่งจะให้ความสำคัญกับ



ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความมั่นใจ (Assurance) เป็นหลัก

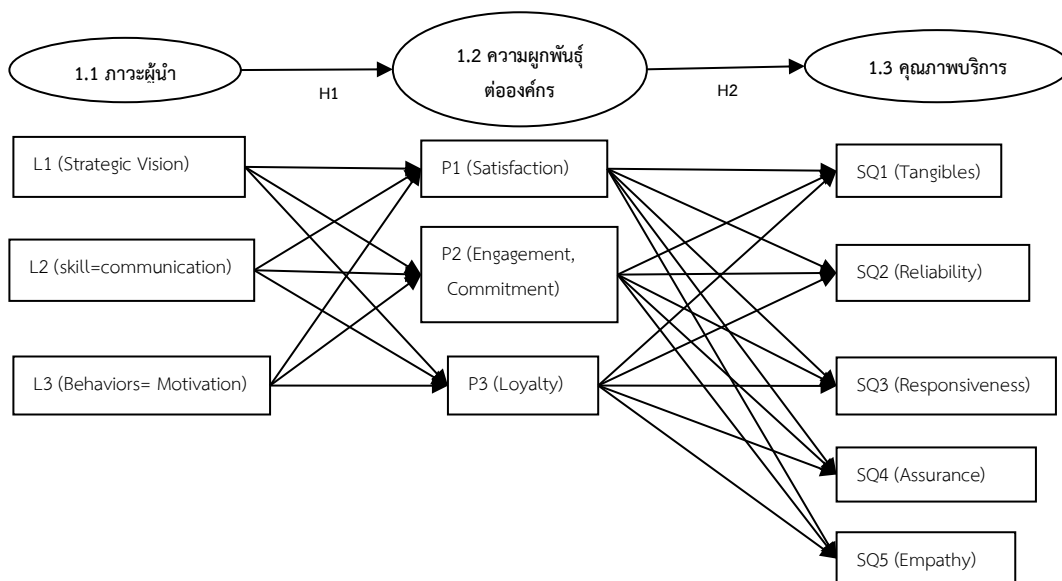
จากการศึกษางานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ จากแนวคิดข้างต้นจึงนำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัยดังรูปที่ 1 และตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านความ

ผูกพันต่อองค์กรในมหาวิทยาลัย (H1) 1.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อองค์กร(H1.1) 1.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อข้อตกลง,ข้อผูกมัดต่อองค์กร(H1.2) 1.3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความภาคีต่อองค์กร(H1.3)

สรุปผล และนำเสนอผลงานวิจัย ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน นักศึกษา ของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทั้ง 4 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตบางเขน วิทยาเขตกำแพงแสน วิทยาเขตศรีราชา วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนครจำนวนผู้บริหาร จำนวน 27 ราย อาจารย์ 5,859 ราย นักศึกษา 46,114 ราย กลุ่มตัวอย่าง

2. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัย(H2) 2.1 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อสิ่งที่จับต้องได้ รูปธรรมที่ปรากฏ(H2.1) 2.2 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมี



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ กล่าวคือเป็นการใช้ตัวเลขมาประกอบการวิเคราะห์

อิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือ (H2.2) 2.3 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (H2.3) 2.4 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการให้ความมั่นใจ (H2.4) 2.5 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการรู้จักและเข้าใจ เอาใจใส่

ผู้รับบริการ (H2.5) (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 27 ราย อาจารย์ 384 ราย นักศึกษา 399 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม โดยได้แบ่งออกเป็น 3 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร ชุดที่ 2 สำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ชุดที่ 3 สำหรับนักศึกษา โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของภาวะผู้นำ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended questions) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ 1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย บทความทางวิชาการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิเป็นการแจกแบบสอบถาม โดยสถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ 1. ร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เพื่อใช้หาค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้หาค่าการกระจายของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4. การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้หาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจากการคำนวณหาค่าความเที่ยงตามสูตรของอัลฟา ซึ่งค่ามากกว่า 0.90 ถือว่าดีเยี่ยม ค่ามากกว่า 0.80 ถือว่าสมเหตุสมผล และค่าเหนือกว่า 0.60 โดยชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร

Alpha=0.8533 ชุดที่ 2 สำหรับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ Alpha=0.9485 ชุดที่ 3 สำหรับนักศึกษา Alpha=0.9232

ผลการศึกษา

จากการแจกแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามกลับมา ผู้บริหารจำนวน 26 ชุด อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวนชุด 384 ชุด นักศึกษาจำนวน 399 พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 92.3% เพศหญิง 7.7% มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 36-40 ปี 50.0% และ มากกว่า 46 ปี 46.2% สถานภาพ สมรส 84.6% โสด 15.4% สถานภาพการทำงาน รองศาสตราจารย์ 61.5% ผู้ช่วยศาสตราจารย์ 38.5% ระดับการศึกษาปริญญาเอก 61.5% ปริญญาโท 38.5% ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 16-20ปี 57.7%มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท 88.5% อาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 72.7% เพศชาย 27.3% มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 26-30 ปี 21.9% และ ระหว่าง 31-35 ปี 21.6%สถานภาพ โสด 57.3% สมรส 40.1% ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 55.7% ปริญญาโท 31.5% รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท 31.3% และระหว่าง15,001-20,000 บาท24.7% ประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี 31.3% และระหว่าง 6-10 ปี 24.0%นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 54.4% เพศหญิง45.6% มีอายุเฉลี่ยต่ำกว่า 20 ปี 53.9% และ ระหว่าง 20-25 ปี 45.9%สถานภาพโสด 100% รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท 43.4% และไม่เกิน 5,000บาท 41.1%

สรุปผลการวิจัย

1.ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรในมหาวิทยาลัย (H1)

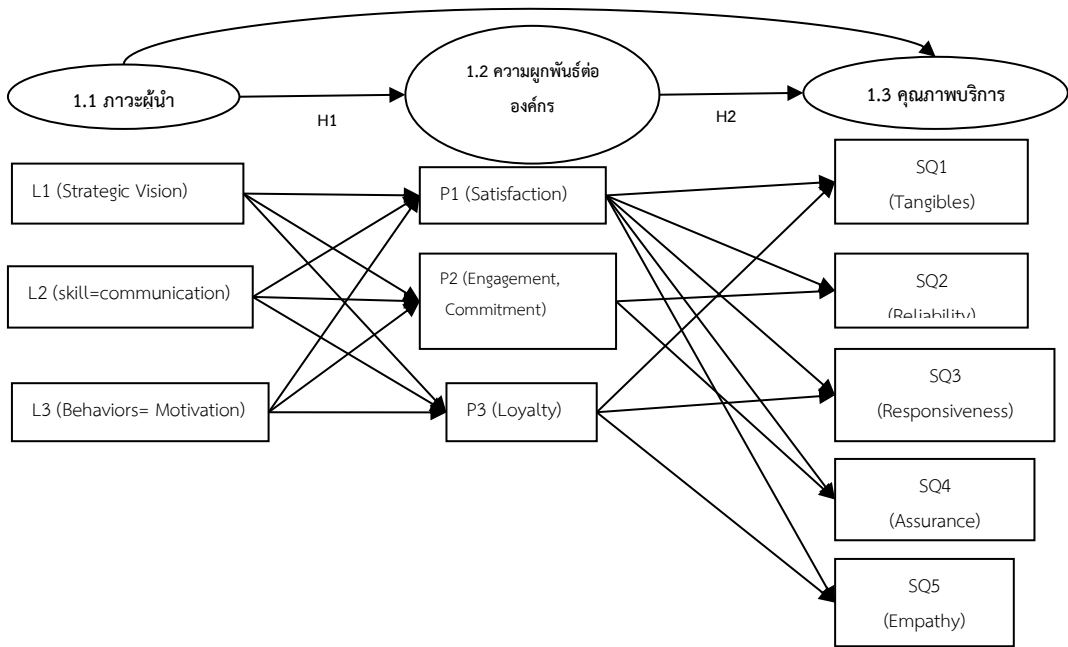
1.1 ความพึงพอใจ = 0.129 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.444ทักษะ + 0.191 พฤติกรรม ตามการรับรู้ของอาจารย์



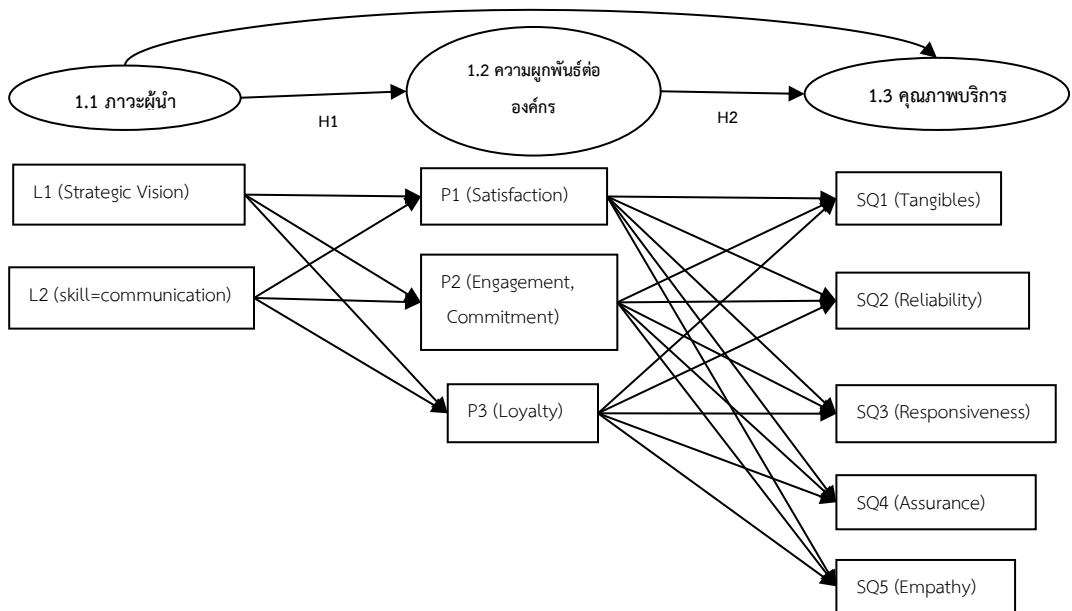
เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ ความพึงพอใจ = 0.289 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.371 ทักษะ ตามการรับรู้ของนักศึกษา 1.2 ความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กร = 0.124 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.280 ทักษะ + 0.216 พฤติกรรม ตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ ความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กร = 0.354 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.272 ตามการรับรู้ของนักศึกษา 1.3 ความภักดีต่อองค์กร = 0.191 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.258 พฤติกรรมตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ ความภักดีต่อองค์กร = 0.305 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.246 ทักษะ ตามการรับรู้ของนักศึกษา

2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัย (H2) 2.1 สิ่งที่ต้องได้ = 0.407 ความพึงพอใจ + 0.172 ความภักดีต่อองค์กร ตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ สิ่งที่ต้องได้ = 0.420 ความพึงพอใจ + 0.165 ความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กร + 0.215 ความภักดีต่อองค์กร ตามการรับรู้ของนักศึกษา 2.2 เชื่อถือได้ = 0.403 ความพึงพอใจ + 0.167 ความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กรตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ เชื่อถือได้ = 0.227 ความพึงพอใจ + 0.367 ความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กร + 0.109 ความภักดีต่อองค์กรตามการรับรู้ของนักศึกษา 2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ = 0.383 ความพึงพอใจ + 0.127 ความภักดีต่อองค์กร ตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานได้ และ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ = 0.305 ความพึงพอใจ + 0.239 ความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กร + 0.158 ความภักดีต่อองค์กร ตามการรับรู้ของนักศึกษาได้ 2.4 ความมั่นใจ = 0.333 ความพึงพอใจ + 0.131 ความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กรตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ ความมั่นใจ = 0.259 ความ

พึงพอใจ + 0.266 ความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กร + 0.183 ความภักดีต่อองค์กร ตามการรับรู้ของนักศึกษา 2.5 การรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ผู้รับบริการ = 0.340 ความพึงพอใจ + 0.120 ความภักดีต่อองค์กร ตามการรับรู้ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ การรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ผู้รับบริการ = 0.352 ความพึงพอใจ + 0.322 ความสัมพันธ์และความทุ่มเทต่อองค์กร ตามการรับรู้ของนักศึกษา สิ่งที่พบนอกจากสมมติฐาน คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลโดยตรงต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัยในบางตัวแปร คือ 1. สิ่งที่ต้องได้ = 0.243 ทักษะ ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ สิ่งที่ต้องได้ = 0.242 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.231 ทักษะ ตามการรับรู้ของนักศึกษา และ 2. เชื่อถือได้ = 0.226 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.254 พฤติกรรม ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ เชื่อถือได้ = 0.267 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.343 ทักษะ ตามการรับรู้ของนักศึกษา 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ = 0.266 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.205 พฤติกรรม ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ = 0.403 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.223 ทักษะ ตามการรับรู้ของนักศึกษา 4. ความมั่นใจ = 0.199 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.293 พฤติกรรม ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ ความมั่นใจ = 0.228 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.374 ทักษะ ตามการรับรู้ของนักศึกษา 5. การรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ผู้รับบริการ = 0.279 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.277 พฤติกรรม ตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน และ การรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ผู้รับบริการ = 0.412 กลยุทธ์ด้านวิสัยทัศน์ + 0.273 ทักษะ ตามการรับรู้ของนักศึกษา



รูปที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ภาวะผู้นำ ความผูกพันในองค์กร คุณภาพบริการตามการรับรู้ของอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่



รูปที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ภาวะผู้นำ ความผูกพันในองค์กร คุณภาพบริการตามการรับรู้ของนิสิต-นักศึกษา



สรุปผลการศึกษา

เรื่องภาวะผู้นำ

ด้านวิสัยทัศน์ ทางผู้บริหารควรใส่ใจและสนใจในกิจกรรมเสริมหลักสูตรรวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้และจัดให้เหมาะสมอย่างเพียงพอ แกนนิสิต และในส่วนของอาจารย์ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนให้พร้อมมากกว่านี้ ผู้บริหารอาจต้องทำความเข้าใจหรือประชุมร่วมกับอาจารย์ในการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และวางแผนพัฒนาหลักสูตรการศึกษา ทุกครั้งที่มีการพัฒนาหรือปรับปรุงการกำหนดวิสัยทัศน์ อาจต้องให้ตัวแทนนิสิตมีส่วนร่วมมากขึ้น ด้านทักษะ ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ในส่วนของอาจารย์ ควรมีกิจกรรมที่ทำร่วมกันทั้งในสาขา ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมบุคลากรในด้านการศึกษาต่อ รวมถึงสนับสนุนด้านการศึกษา เพื่อรักษาภาพลักษณ์ ที่นิสิตมีต่อผู้บริหารและคณาจารย์ไว้ ซึ่งจะกลายเป็นความเข้มแข็งทางวิชาการ และความได้เปรียบทางการแข่งขันในอนาคต ด้านพฤติกรรม ทางวิทยาเขตต้องมีกิจกรรมส่งเสริม กระตุ้น หรือ ให้คิดอย่างอิสระ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ผู้บริหารอาจต้องมีการสื่อสารและชี้แจงแก่อาจารย์หรือพนักงานให้มากขึ้น

เรื่องความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นออกกฎระเบียบใดๆที่เกี่ยวข้องกับนิสิตควรพึงระวังเรื่องความยุติธรรม ในส่วนของอาจารย์ผู้บริหารต้องแสดงออกให้เห็นถึงความยุติธรรม เช่น การขึ้นเงินเดือน ควรมีเกณฑ์ที่มีมาตรฐาน หรือการให้ความดีความชอบ การให้รางวัลเชิดชูต่างๆ ผู้บริหารอาจสร้างความเข้าใจต่ออาจารย์หรือพนักงานยัง ไม่เพียงพอเลยอาจทำให้รู้สึกว่าย่างได้รับความเป็นธรรมไม่เท่าเทียมกัน ด้านความทุ่มเท และความผูกพันในองค์กร ในการจัดกิจกรรมสำหรับนิสิต ควรเสริมวัตถุประสงค์ และความสำคัญของมหาวิทยาลัย ในส่วนของอาจารย์ส่งเสริมกิจกรรมรักองค์กร ด้านความความภาคภูมิใจต่อองค์กร

มหาวิทยาลัยต้องจัดกิจกรรมเน้น ด้านความรักความสามัคคีและ เพิ่มความเข้มแข็งทางการศึกษาทางมหาวิทยาลัยต้องให้การสนับสนุนนิสิตในการทำกิจกรรม เช่นการเข้าร่วมการแข่งขันระดับชาติ ระดับนานาชาติ ทางมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เช่น เงินหลังเกษียณอายุ ค่าตอบแทนต่างๆที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ กำหนดแนวทางในเรื่องการเรียนต่อ การทำผลงานทางวิชาการ เช่น ผศ. รศ. และ ศ. อย่างชัดเจน

เรื่องคุณภาพบริการ

ด้านสิ่งที่จับต้องได้ รูปธรรมที่ปรากฏ นอกจากส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น แล้ว ในส่วนของนิสิต อาจต้องดูในเรื่องความสะดวกสบายของโรงอาหาร ความสะดวกสบายในการเดินทางในมหาวิทยาลัย อาจมีการส่งเสริมการแต่งกาย จัดอบรมเรื่องบุคลิกภาพ โดยเน้นหน่วยงานที่ให้บริการแก่นิสิตและอาจารย์เป็นหลัก ด้านความน่าเชื่อถือ ต้องส่งเสริมงานด้านวิจัย และพัฒนาวิชาการเพื่อเสริมความเชี่ยวชาญและความเข้มแข็งทางด้านการศึกษาแก่อาจารย์และบุคลากรสายวิจัย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในส่วนของแผนกที่ให้บริการสำหรับอาจารย์อาจต้องมีการปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็วกว่านี้ มีการปรับปรุงการทำงานที่ให้ข้อมูลชัดเจนแม่นยำ มีการปรับปรุงการทำงานให้กับอาจารย์ทุกท่านอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้ความมั่นใจ ทางวิทยาเขตต้องทำการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องความชำนาญในงานที่ทำเพิ่มเติมทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ด้านการรู้จักและเข้าใจ เอาใจใส่ผู้รับบริการในส่วนของแผนกที่ให้บริการสำหรับอาจารย์และนิสิตต้องมีการปรับปรุงการบริการมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตเก็บกลุ่มตัวอย่างให้เท่ากันในแต่ละวิทยาเขต เพื่อนำแต่ละวิทยา



เขตมาเปรียบเทียบกับได้อย่างชัดเจน ทั้งด้าน ภาวะผู้นำ
ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพบริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ดร.วิชญานัน รัตนวิบูลสม ประธานที่
ปรึกษา ดร.เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค และดร.วราวุธ
กฤษ์วรารักษ์ประธานที่ปรึกษารองที่ให้การปรึกษาโดย
ตลอด ขอขอบคุณครอบครัวที่ให้ความเข้าใจและกำลังใจใน
การทำงานครั้งนี้

บรรณานุกรม

- [1] กุลบัณฑิต บัวเทศ. (2553). วัฒนธรรมองค์การและ
ความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน บริษัท เอฟ
แอนด์เอ็น แดร์ส (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- [2] ธัญรัศม์ คงปรีชา. (2552). ความทุ่มเทและความ
ผูกพันต่อสถาบันการศึกษาของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- [3] ประภัศร เหลืองประเสริฐ. (2548). ภาวะผู้นำของ
ผู้บริหารระดับสูงกระทรวงศึกษาธิการในอนาคต.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- [4] ปัทมา สันหลักดี. (2550). ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อ
พฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [5] แววรรณ ละอองศรี. (2551). ความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานบริษัทเฟดเดอเรลเอ็กซ์เพรส
(ประเทศไทย)จำกัด. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [6] สาวิตรี พูลสมบัติ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างกา
รับรู้ความเหมาะสมระหว่างคนกับงาน กับความพึง
พอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ
นครเหนือ.
- [7] หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). ปัจจัยด้านวัฒนธรรม
องค์กรความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศใน
องค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงาน
ใหญ่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [8] Bill Merrilees, Carmel Herington Hugh Wilkins.
(2007). Towards an understanding of total
service quality in hotels. Hospitality
Management, 840-853.
- [9] Catherine Bailey, Joanna Burr Martin Clarke.
(2008). Leadership development: making a
difference in unfavourable circumstances.
The Journal of Management Development.,
824.
- [10] Chandrasekharan Rajendran and L. Prakash
Sai Bindu Narayan. (2008). Scales to
measure and benchmark service quality in
tourism industry A second-order factor
approach. Benchmarking: An
International Journal, 469-493.
- [11] Daniel L. McCollum and Lawrence T. Kajs.
(2007). SCHOOL ADMINISTRATOR EFFICACY:
ASSESSMENT OF BELIEFS ABOUT
KNOWLEDGE AND SKILLS FOR SUCCESSFUL
SCHOOL LEADERSHIP. Teaching Leaders to
Lead Teachers: Educational Administration in
the Era of Constant Crisis Advances in
Educational Administration, 131-148.



- [12] Dawn Kelly. (2000). Using vision to improve organisational communication. *Leadership & Organization Development Journal*, 92-101.
- [13] Eftihia Nathanail. (2008). Measuring the quality of service for passengers on the hellenic railways. *Transportation Research Part A*, 48-66.
- [14] Gladys L. Symons. (2001). POSTMODERN FEMINISM CHALLENGES ORGANIZATION THEORY. *An International Feminist Challenge to Theory*, 85-96.
- [15] James J.Jiang,Gary Klein, Christopher L.Carr (2002). Measuring Infomation System Service Quality: SERVQUAL from The other side. *Measuring IS Service Quality*, 145-166.
- [16] Jung-Yu Lai and Chun-Yi Chou. (2008). A Strategic Approach of Internal Service Quality for Improving Employees' Job Satisfaction in E-business. *SIGMIS-CPR'08*, 141-150.
- [17] Kerry Barnett and John McCormick. (2003). Vision, relationships and teacher motivation: a case study. *Journal of Educational Administration*, 55-73.
- [18] Ling-Feng Hsieh, Li-Hung Lin, Yi-Yin Lin. (2007). A service quality measurement architecture for hot spring hotels in Taiwan. *Tourism Management*, 429-438.
- [19] Maxwell K. Hsu,Godwin J. Udo Festus Olorunniwo. (2006). Service quality, customer satisfaction, And behavioral intention s in the servic e factory. *Journal of Services Marketing*, 59-72.
- [20] Naceur Jabnoun and Aisha Juma AL Tasasi. (2005). Transformational leadership and service quality in UAE hospitals. *Managing Service Quality*, 70-81.
- [21] Niki Glaveli and Eugenia Petridou, Chris Liassides, Charalambos Spathis (2006). Bank service quality: evidence from five Balkan countries. *Managing Service Quality*, 380-394.
- [22] Peter Sleegers, The Netherlands Kenneth Leithwood and Doris Jantzi Femke Geijssel. (2003). Transformational leadership effects on teachers' commitment and effort toward school reform. *Journal of Educational Administration*, 228-256.
- [23] Riadh Ladhari. (2008). Alternative measures of service quality: a review. *Managing Service Qualit*, 65-86.
- [24] Shun-Hsing Chen, Ching-Chow Yang and Jiun-Yan Shiau, Hui-Hua Wang (2006). The development of an employee satisfaction model for higher education. *The TQM Magazine*, 484-500.
- [25] Siu Loon Hoe. (2007). Shared vision: a development tool for organizational learning. *DEVELOPMENT AND LEARNING IN ORGANIZATIONS*, 12-13.
- [26] Sooksan Kantabutra and Gayle C. Avery. (2007). Vision effects in customer and staff satisfaction: an empirical investigation. *Leadership & Organization Development Journal*, 209-229.



- [27] Steers, R.M., Porter, L. (1991). Motivation and Work Behavior. 5th edition. New York: Mcgraw-Hill. Hoy. Wayne K. ; & Rees, Richard. (1974,Winter). Subordinate Loyalty to Immediate Supperior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. Sociology of Education. 47:274 - 275.
- [28] Terje Slatten. (2009). The effect of managerial practice on employee-perceived service quality The role of emotional satisfaction. Managing Service Quality, 431-455.
- [29] UgurYavas, EminBaba Osman M. Karatepe. (2005). Measuring service quality of banks: Scale development and validation. Journal of Retailing and Consumer Services, 373-383.
- [30] Walter Wymer Jr and Injazz Chen Faye X.Zhu. (2002). IT-based services and service quality in consumer banking. International Journal of Service Industry management, 69-90.