

แบบจำลองความสัมพันธ์ทุกระดับ การชี้แนะการจัดการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยของรัฐ

บทคัดย่อ
ของ
สาริต เชื้ออยู่นาน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
พฤษภาคม 2559

สาริต เชื้ออยู่นาน. (2559). *แบบจำลองความสัมพันธ์พหุระดับ การชี้แนะการจัดการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ* ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยของรัฐ. ปรินซ์นิพนธ์ ปร.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินซ์นิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุกุล, อาจารย์ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ, อาจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ อรินทร์.

การวิจัยครั้งนี้จะใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ รูปแบบเชิงสำรวจเป็นลำดับ แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ระยะ ระยะแรกเป็นการศึกษาความหมายและคุณลักษณะของการชี้แนะการจัดการและพฤติกรรมการทำงาน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวไปสร้างแบบวัดและใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณในระยะที่สอง ซึ่งผลการศึกษาทั้ง 2 ระยะมีดังนี้ การศึกษาระยะที่หนึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาความหมายและลักษณะของการชี้แนะการจัดการ และพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลจำนวนรวม 7 ราย โดยผลการศึกษาพบว่า 1. การชี้แนะการจัดการ หมายถึง การแสดงออกโดยการกระทำของหัวหน้างานสำหรับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินคุณลักษณะและพฤติกรรมของพนักงาน ด้านการกระตุ้นให้พนักงานกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาและอุปสรรค และด้านการสนับสนุน ด้วยการสอบถามติดตามความก้าวหน้าของงาน การสะท้อนคิดเพื่อกระตุ้นต่อยอด จุดประกายแนวคิดแนวทางการทำงาน 2. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การทำงานด้วยการเอาใจใส่ งานและมีสติ เพื่อพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความร่วมมือ ด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารและวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน ด้านการปรับตัว เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของงานและองค์การ และด้านการเรียนรู้ ด้วยการแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อวิเคราะห์แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกัน การศึกษาระยะที่สอง มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยระดับพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และอิทธิพลของพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน 2. เพื่อศึกษาปัจจัยระดับกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการชี้แนะการจัดการหัวหน้างาน 3. เพื่อศึกษาตัวแปรข้ามระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานรวม 320 คน และหัวหน้างานที่เป็นหัวหน้ากลุ่มจำนวน 77 คน เครื่องมือวัดในการวิจัยคือแบบสอบถาม 2 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับพนักงานและแบบสอบถามสำหรับหัวหน้างาน ซึ่งค่าความเชื่อมั่นในการวัด การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบแบบจำลองพหุระดับใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ (MSEM) ด้วยวิธีการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood with Robust statistics (MLR) โดยผลการศึกษาพบว่า 1. พฤติกรรมการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนั้นพฤติกรรมการทำงานยังได้รับอิทธิพลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน แต่ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้วิธีการปฏิบัติเพื่อ ผลการปฏิบัติงานสูงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ 2. อิทธิพลระดับกลุ่ม พบว่า การชี้แนะการจัดการ ได้รับอิทธิพลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญจาก บุคลิกภาพแบบตระหนักรู้ ความรับผิดชอบ ความสามารถในการสื่อสาร วัฒนธรรมการชี้แนะ และเจตคติต่อการชี้แนะ และ 3. อิทธิพลข้ามระดับพบว่า การชี้แนะการจัดการของหัวหน้างานมีอิทธิพลทางอ้อมข้ามระดับต่อ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยผ่านความพึงพอใจในงาน

A MULTILEVEL STRUCTURAL EQUATION MODELING OF MANAGERIAL
COACHING ON WORK BEHAVIOR BASED ON THAILAND EDUCATION CRITERIA
FOR PERFORMANCE EXCELLENCE OF GOVERNMENT UNIVERSITY ACADEMIC
SUPPORT STAFF

AN ABSTRACT
BY
SATIT CHUAYOUNAN

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Doctor of Philosophy degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University

May 2016

Satit Chuayounan.(2016). *A Multilevel Structural Equation Modeling of the Managerial Coaching on Work Behavior based on Thailand Education Criteria for Performance Excellence of Government University Academic Support Staff*. Dissertation, Ph.D. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School. Srinakharinwirot University. Advisory Committee: Asst. Prof. Dr. Yutthana Chaijukul, Dr. Sunthon Khlai-Um, Dr. Natthawut Arin.

This research used mixed methods in an exploratory sequential design separated into two phases. The founding of both phases was as follows. In phase 1, the aim was to study the meanings and characteristics of managerial coaching and work behavior based on Thailand Education Criteria for Performance Excellence. The key informants were four administrators and three supervisors and the data analysis was done using content analysis. The results showed that the meaning of managerial coaching was the supervisor's actions for operational staff competency development and work behavior. There were three characteristics including staff work behavior evaluation, work stimulation and work support. The meaning of work behavior was the staffs' actions concerning work performance achievement such as carefulness at work, task oriented and enthusiastic, and dedication to work. There were three characteristics of work behavior: work collaboration, adjustable working and work based on learning. Phase 2 was a quantitative study. The three aims of this research were to study the influences of staff level on work behavior; the influences of group level to managerial coaching; and the influences of cross level on work behavior. After using multi-stage sampling, the sample of the research consisted of 320 staff and 77 supervisors. Data was collected using two questionnaires: one for the staff and the other for their supervisors. Multilevel Structural Equation Modeling (MSEM) with Maximum Likelihood with Robust statistics (MLR) estimation was used to test the structural multilevel model. The research found that achievement motivation, job satisfaction, and work engagement had significantly direct effects on work behavior but high performance work practice's perception had significantly indirect effect. Communication competency, coaching attitude, personality as consciousness, and coaching culture had significantly direct effects on managerial coaching. Managerial coaching had significantly indirect effect on work behavior.