

อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร

The Influence of Transformational Leadership Perceived Organizational Support and Work Engagement on Job Performance of Private Sector Employees in Bangkok

ชนะนนท์ ผดุงมิตร^{1*} และชาญชัย เมธาวีรุฬห์²

Chananon Phadungmit¹ and Chanchai Meethawiroon²

บทคัดย่อ

การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานภาคเอกชนจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตามสะดวก ในช่วงเดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2569 เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $Sig < 0.001$

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุดในแต่ละด้านคือการจูงใจดีมีค่าในงาน ($\beta = 0.35$) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ($\beta = 0.28$) และการสร้างแรงบันดาลใจ ($\beta = 0.17$) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะหัวหน้างานในการสร้างแรงบันดาลใจและการสนับสนุนรายบุคคล รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมความผูกพันในงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างยั่งยืน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

² อาจารย์ ดร. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

* ผู้ประสานงานนิพนธ์ E-mail: lgolfigift@gmail.com

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง, การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร, ความผูกพันในงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

The purposes of this research were 1) to investigate the levels of transformational leadership, perceived organizational support, work engagement, and job performance, and 2) to examine the influence of these factors on the job performance of private sector employees in Bangkok. The sample consisted of 400 private sector employees, selected to participate in the study. Data were collected using questionnaires as a research instrument and analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis.

The research results revealed that the employees' perceptions of transformational leadership, perceived organizational support, work engagement, and job performance were all at a high level in every aspect. The hypothesis testing found that transformational leadership, perceived organizational support, and work engagement had a positive influence on job performance with a statistical significance level of 0.05. When considering individual aspects, the factors with the highest influence on job performance were absorption ($\beta = 0.35$), followed by supervisor support ($\beta = 0.28$) and inspirational motivation ($\beta = 0.17$), respectively.

The recommendations from this study suggest that organizations should prioritize developing supervisors' skills in providing inspiration and individual support, as well as creating an environment that fosters work engagement to sustainably enhance employee performance and achieve organizational goals.

Keywords: Transformational Leadership; Perceived Organizational Support; Work Engagement; Job Performance

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (Job Performance) เป็นตัวกำหนดขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรภาคเอกชนอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากพนักงานเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนกระบวนการทำงานและการสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร ดังนั้นการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจึงไม่ใช่เพียงทางเลือกแต่เป็นความจำเป็นเชิงกลยุทธ์ขององค์กร องค์กรที่มีบุคลากรที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ นิตยา ชันสันเทียะ (2561) กล่าวว่า การที่พนักงานสามารถสร้างผลงานที่เป็นที่น่าพึงพอใจได้อย่างสม่ำเสมอจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว การทำความเข้าใจและส่งเสริมปัจจัยที่เป็นแรงขับเคลื่อนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคล จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีหลายปัจจัยที่สามารถ

ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เช่น ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทำหน้าที่กระตุ้นศักยภาพและแรงจูงใจของพนักงานให้บรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น (Bass & Avolio, 1994) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเสริมสร้างความผูกพันและความตั้งใจในการทุ่มเทต่อองค์กร (Eisenberger et al., 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002) และความผูกพันในงาน ซึ่งเป็นกลไกทางจิตวิทยาที่แปลงพลังภายในของพนักงานไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Schaufeli & Bakker, 2004) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัจจัยดังกล่าวจะได้รับการศึกษาอย่างกว้างขวาง ยกตัวอย่างงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในลักษณะแยกเป็นรายปัจจัย เช่น การศึกษาของ สรรพาวุธ พิเศษฐวีระชัย และคณะ (2566) ที่ศึกษาภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และพบว่าภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ขณะเดียวกัน งานวิจัยของอมรรัตน์ ต่วยไชย (2567) ศึกษาการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของลูกจ้างรายวันในเขตมินบุรี และพบว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเช่นกัน รวมถึง Corbeanu and Iliescu (2023) ที่ยืนยันผ่านการวิเคราะห์ห่อภิมาณว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทั้งสามภายใต้โมเดลเดียวกันโดยเฉพาะในบริบทของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครยังมีอย่างจำกัด ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มหลักฐานเชิงประจักษ์และเติมเต็มช่องว่างทางองค์ความรู้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชน เพื่อประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2: การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3: ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร: ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด

กลุ่มตัวอย่าง: กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ W.G. Cochran ที่มีความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และอายุงาน

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง จำนวน 20 ข้อ ตามแนวคิดของ Bass and Avolio (1994)

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 15 ข้อ ตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986)

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามความผูกพันในงาน จำนวน 15 ข้อ ตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2004)

ส่วนที่ 5: แบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 20 ข้อ ตามแนวคิดของ Petersen and Plowman (1953)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ: เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการจำนวน 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67 – 1.00 ทุกข้อ และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.98

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Online Survey) และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics): ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะประชากรศาสตร์และระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรต่าง ๆ

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics): ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการดำเนินงานไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้น ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในงาน ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุมเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่าย

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

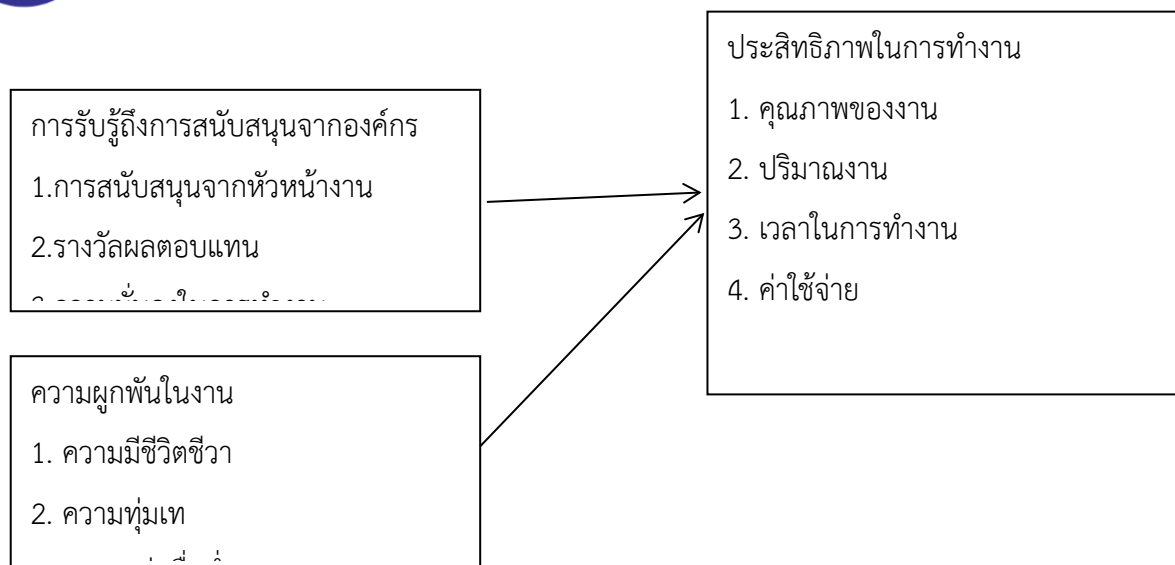
ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง

1. มีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์

2. การสร้างแรงบันดาลใจ

3. การกระตุ้นทางสติปัญญา

ด จ .



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำแสดงออกในการกำกับดูแลการทำงาน ที่เน้นในการจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น
2. การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการอุทิศตนในการทำงานและมีความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
3. ความผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง สภาวะความพร้อมทางด้านจิตใจของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
4. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Job Performance) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่ามากที่สุด

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

1. ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ในช่วงกลางทศวรรษที่ 1990 Bass และ Avolio ได้ทำการปรับปรุงแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง โดยนิยามว่าเป็นพฤติกรรมที่ผู้นำหรือผู้บริหารประพฤติกรรมตนเป็นแบบอย่าง ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความยกย่อง เคารพนับถือ และความไว้วางใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำ กระบวนการนี้มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้

สูงขึ้นกว่าระดับที่คาดหวังปกติ จนพัฒนาไปสู่การเป็นบุคลากรที่มีศักยภาพ ซึ่งแนวคิดนี้ยังคงได้รับความนิยมมาจนถึงปัจจุบัน ที่ยังคงให้ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่าเป็นรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นการเป็นต้นแบบด้านวิสัยทัศน์และศีลธรรม พร้อมทั้งมีความสามารถในการกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรดำเนินงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการริเริ่มแนวคิดหรือวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ และมีบทบาทสำคัญในการเป็นที่ปรึกษาที่เข้าใจความแตกต่างเฉพาะบุคคล และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของพนักงาน (กนกวรรณ ศรีสุนทร และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2565)

Bass and Avolio (1994) กล่าวว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. การมีอิทธิพลเชิงอุดมคติ (Idealized Influence) เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกอย่างเหมาะสมจนได้รับความเคารพและความไว้วางใจจากผู้ตาม โดยผู้นำจะสร้างวิสัยทัศน์ร่วมและแสดงค่านิยมที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) เป็นกระบวนการที่ผู้นำกระตุ้นและจูงใจให้ผู้ตามเห็นความสำคัญของเป้าหมายองค์กร มีความมั่นใจ และทุ่มเทต่อการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จร่วมกัน
3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) การที่ผู้นำส่งเสริมให้ผู้ตามคิดวิเคราะห์และค้นหาแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหา พร้อมเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และมีวิจารณ์
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้ความสำคัญกับความต้องการและการพัฒนาของผู้ตามเป็นรายบุคคล ผ่านการให้คำปรึกษา การสื่อสาร และการสนับสนุนที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมศักยภาพและความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงาน

2. การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS)

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร โดยให้คำนิยามว่าเป็นความเชื่อในภาพรวมของบุคลากรที่มีต่อองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการปฏิบัติงานและมีความใส่ใจต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ซึ่งแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของ Blau (1964) ที่ระบุว่าเมื่อพนักงานได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กร จะเกิดความรู้สึกเป็นพันธะทางใจที่ต้องตอบแทนองค์กรด้วยการทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ จุฑามณีพงษ์ (2561) ได้อธิบายไว้ว่าการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้และความเชื่อของพนักงานที่มีต่อองค์กรถึงผลของการทุ่มเทในการทำงานของพวกเขาผ่านการประยุกต์จำแนกมิติออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) หัวหน้างานถือเป็นตัวแทนหลักขององค์กร ที่มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด การที่พนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานพร้อมให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงานอย่างใกล้ชิด ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่น ลดความเครียด และส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

2. ด้านรางวัลและผลตอบแทน (Rewards) การที่พนักงานได้รับผลตอบแทนทั้งในรูปแบบตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงินอย่างเหมาะสม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรเห็นคุณค่าในผลงานของพนักงาน และช่วยสร้างแรงจูงใจในการรักษาคุณภาพการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ความมั่นคงในอาชีพเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นระยะยาวระหว่างพนักงานกับองค์กร ความรู้สึกมั่นคงนี้จะช่วยให้พนักงานสามารถจดจ่อกับการปฏิบัติหน้าที่ และมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ความผูกพันในงาน (Work Engagement)

Schaufeli and Bakker (2004) ได้ให้คำนิยามของความผูกพันในงานว่าเป็นสภาวะทางจิตใจเชิงบวกที่บุคคลมีต่อการทำงาน โดยเป็นสภาวะที่สะท้อนถึงการมีพลังในการทำงาน ความทุ่มเท และการมีส่วนร่วมในงานอย่างลึกซึ้ง แนวคิดดังกล่าวนี้ได้เป็นเพียงอารมณ์หรือความรู้สึกชั่วคราว แต่เป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่ค่อนข้างคงที่ ซึ่งหล่อหลอมให้พนักงานมีความพร้อมในการทุ่มเทศักยภาพของตนเพื่อบรรลุผลสำเร็จของงาน

นอกจากนี้ การศึกษาความผูกพันในงานยังสามารถอธิบายเพิ่มเติมผ่านแบบจำลองความต้องการและทรัพยากรในการทำงาน (Job Demands–Resources Model: JD-R Model) ของ Bakker and Demerouti (2007) ซึ่งเสนอว่า ความผูกพันในงานเกิดจากความสมดุลระหว่างความต้องการในการทำงาน (Job Demands) และทรัพยากรในการทำงาน (Job Resources) โดยทรัพยากรในการทำงาน เช่น การสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำ และความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน สามารถช่วยกระตุ้นแรงจูงใจภายในของพนักงาน ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในงาน และนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกด้านการปฏิบัติงาน แนวคิดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นทรัพยากรในการทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันในงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในลำดับต่อไป

Schaufeli and Bakker (2004) ได้จำแนกองค์ประกอบของความผูกพันในงานออกเป็น 3 มิติหลัก ดังนี้

1. ด้านความมีชีวิตชีวา (Vigor) หมายถึง การที่พนักงานมีพลังงานและความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนต่ออุปสรรค และพร้อมทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

2. ด้านความทุ่มเท (Dedication) หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจ เห็นคุณค่า และรับรู้ว่างานมีความหมาย ส่งผลให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นและมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน

3. ด้านการจดจ่อเต็มที่ (Absorption) หมายถึง การที่พนักงานมีสมาธิและจดจ่ออยู่กับงานอย่างเต็มที่ จนเกิดความเพลิดเพลินและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน ซึ่งช่วยลดสิ่งรบกวนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ต่อมางานของ Corbeanu and Iliescu (2023) ได้ทำการวิเคราะห์ห่อภิมาณพบว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ของความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะด้านการจดจ่อเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด

4. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Job Performance)

Petersen and Plowman (1953) ได้เสนอแนวคิดด้านประสิทธิภาพในการทำงานว่าเป็นผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างครบถ้วน โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่มีคุณภาพและปริมาณตามเป้าหมายภายใต้เงื่อนไขของเวลาที่กำหนดและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับธรรมสรณ์ นิลไพร (2566) ที่อธิบายไว้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานคือการปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยได้จำแนกองค์ประกอบที่สำคัญออกเป็นด้านดังนี้

1. ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง จำนวนหรือปริมาณของผลงานที่พนักงานสามารถผลิตหรือดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาจากความเร็วและความสามารถในการจัดการภาระงานให้ลุล่วงภายในขอบเขตที่กำหนด พนักงานที่มีประสิทธิภาพด้านปริมาณสูงจะสามารถบริหารจัดการงานจำนวนมากได้อย่างเป็นระบบ

2. ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง ระดับความถูกต้อง ความประณีต และความสมบูรณ์ของผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้ การมีประสิทธิภาพด้านคุณภาพมุ่งเน้นไปที่การลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และการรักษามาตรฐานของผลงานให้เป็นที่ยอมรับอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านเวลา (Time Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลาที่ได้รับมอบหมาย (Timeliness) ครอบคลุมถึงการวางแผนการทำงานอย่างมีลำดับความสำคัญ เพื่อให้สามารถส่งมอบงานได้ทันเวลาที่และลดความล่าช้าที่อาจส่งผลกระทบต่อส่วนงานอื่นในองค์กร การบริหารจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพถือเป็นดัชนีชี้วัดสำคัญของความเป็นมืออาชีพ

4. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost-Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรหรืองบประมาณขององค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด พนักงานที่มีประสิทธิภาพจะสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำหรือเหมาะสม เพื่อช่วยองค์กรบรรลุเป้าหมายทางการเงินและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ: หญิง	199	49.80
อายุ: 31 ปีขึ้นไป	227	56.75

สถานภาพ: โสด	282	70.50
อายุงาน: 10 ปีขึ้นไป	108	27.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานภาคเอกชนจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 49.80) มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 56.75) โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 70.50) และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 27.00) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์	3.96	.60	มาก
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	3.95	.52	มาก
ด้านการกระตุ้นทางสติปัญญา	3.94	.63	มาก
ด้านการเอาใจใส่รายบุคคล	3.92	.63	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการรับรู้ของภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางสติปัญญา และด้านการเอาใจใส่รายบุคคล ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.97	.73	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.87	.71	มาก
ด้านรางวัลและผลตอบแทน	3.83	.69	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการรับรู้ของ

การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรางวัลและผลตอบแทน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความทุ่มเท	4.01	.50	มาก
ด้านการจดจ่อเต็มตัว	4.01	.51	มาก
ด้านความมีชีวิตชีวา	3.91	.54	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันในงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการรับรู้ของความผูกพันในงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความทุ่มเท ด้านการจดจ่อเต็มตัว และด้านความมีชีวิตชีวา ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านปริมาณงาน	4.08	.51	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	4.07	.48	มาก
ด้านคุณภาพของงาน	4.03	.51	มาก
ด้านเวลาในการทำงาน	4.01	.50	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการรับรู้ของประสิทธิภาพในการทำงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาในการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของตัวแปรรายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	B	Beta	Std. Error	t	Sig.
ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง					
(Constant)	2.81		0.14	20.04	0.001*
ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์	0.06	0.10	0.04	1.57	0.16
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	0.12	0.17	0.04	2.60	0.01*
ด้านการกระตุ้นทางสติปัญญา	0.03	0.05	0.03	0.91	0.35
ด้านการเอาใจใส่รายบุคคล	0.09	0.15	0.04	2.31	0.02*
R = 0.41, R² = 0.17, Adjusted R² = 0.16					
การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร					
(Constant)	3.13		0.12	24.45	0.001*
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.14	0.28	0.02	5.51	0.001*
ด้านรางวัลผลตอบแทน	0.05	0.09	0.02	1.79	0.07
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.03	0.07	0.02	0.34	0.17
R = 0.36, R² = 0.13, Adjusted R² = 0.12					
ความผูกพันในงาน					

(Constant)	1.80	0.15	11.62	0.001*	
ด้านความมีชีวิตชีวา	0.12	0.18	0.03	4.01	0.001*
ด้านความทุ่มเท	0.17	0.23	0.03	5.00	0.001*
ด้านการจดจ่อเต็มคำ	0.26	0.35	0.03	8.07	0.001*

$R = 0.59, R^2 = 0.35, \text{Adjusted } R^2 = 0.34$

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\text{Sig} < 0.001$ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลพบว่าด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสูงที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.17 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\text{Sig} < 0.01$ รองลงมาคือด้านการเอาใจใส่รายบุคคล ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.15 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\text{Sig} < 0.02$

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\text{Sig} < 0.001$ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลพบว่าด้านด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสูงที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.28 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\text{Sig} < 0.001$

ปัจจัยด้านความผูกพันในงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\text{Sig} < 0.001$ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลพบว่าด้านการจดจ่อเต็มคำมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสูงที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.35 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\text{Sig} < 0.001$ รองลงมาคือด้านความทุ่มเทด้วยค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.23 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\text{Sig} < 0.001$ รองลงมาคือด้านความมีชีวิตชีวามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.18 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\text{Sig} < 0.001$

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรทุกด้านในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งผลจากการศึกษาได้สะท้อนให้เห็นถึง ความสอดคล้องของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยสามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\text{Sig} < 0.001$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Bass and Avolio (1994) ที่อธิบายว่าผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงสามารถกระตุ้นศักยภาพและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติงานได้เหนือกว่าระดับที่คาดหวัง และ

ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาขององอาจ ผุยพันธุ์ และสมบูรณ์ สารพัด (2568) ที่พบว่าภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยอธิบายเพิ่มเติมว่าผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ตามจะช่วยกระตุ้นศักยภาพในการทำงานและเพิ่มความสามารถในการปรับตัวภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในเชิงอิทธิพลขององค์ประกอบย่อยภายใต้งานวิจัยนี้ พบว่าด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการเอาใจใส่รายบุคคลเป็นเพียง 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์และด้านการกระตุ้นทางสติปัญญาไม่พบว่ามีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Teoh et al. (2022) ที่พบว่าองค์ประกอบย่อยของภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงไม่ได้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับที่เท่ากันทุกมิติ โดยมีเพียงบางองค์ประกอบเท่านั้นที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่าผลของภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงอาจแตกต่างกันตามลักษณะบริบทการทำงานและกลุ่มผู้ตาม

ในบริบทของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีแนวโน้มตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน สื่อสารเป้าหมายที่ชัดเจน และให้การสนับสนุนผู้ตามได้ตรงความต้องการที่แตกต่างกันออกไปได้อย่างตรงจุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงของ Bass & Avolio (1994) ที่อธิบายว่าผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจและพัฒนาศักยภาพของผู้ตามผ่านการสร้างแรงบันดาลใจและการเอาใจใส่รายบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่กล่าวมานั้นเป็นการได้รับแรงสนับสนุนและการเอาใจใส่ที่ผู้ตามสามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนในชีวิตการทำงานประจำวัน จึงมีส่วนช่วยเสริมแรงจูงใจและผลักดันให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมมติฐานที่ 2: การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\text{Sig} < 0.001$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ที่อธิบายว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าและให้ความสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีของตน พนักงานจะเกิดความรู้สึกผูกพันและต้องการตอบแทนองค์กรผ่านการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่พบว่าการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของเต็มสิริ ทองศิริพันธ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์ (2564) ที่พบว่าการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในเชิงอิทธิพลขององค์ประกอบย่อย พบว่า ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจอธิบายได้จากแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่ระบุว่าพนักงานมักรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านพฤติกรรมของหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กรและเป็นผู้บุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานโดยตรงมากที่สุด การได้รับความช่วยเหลือ คำแนะนำ และการเอาใจใส่จากหัวหน้างาน จึงอาจส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรมและเชื่อมโยงต่อผลการ

ปฏิบัติงานได้โดยตรง สอดคล้องกับผลการศึกษาของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ที่ชี้ให้เห็นว่าการได้รับการสนับสนุนจากบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับพนักงาน จะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างชัดเจน

ในทางกลับกัน ด้านรางวัลและผลตอบแทน รวมถึงด้านความมั่นคงในการทำงาน แม้จะได้รับการประเมินอยู่ในระดับมาก แต่ไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจตีความได้ว่าพนักงานมองปัจจัยดังกล่าวเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่องค์กรพึงจัดให้ตามมาตรฐานการทำงานทั่วไป จึงอาจไม่เพียงพอในการผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างเด่นชัดภายใต้บริบทของการศึกษาครั้งนี้

สมมติฐานที่ 3: ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\text{Sig} < 0.001$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2004) ที่อธิบายว่าพนักงานที่มีความผูกพันในงานจะมีสภาวะทางจิตใจเชิงบวก เต็มเปี่ยมไปด้วยพลัง และความทุ่มเท ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Corbeanu and Iliescu (2023) ที่ยืนยันผ่านการวิเคราะห์ห่อถักพบว่า ความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะด้านการจดจ่อเต็มตัว ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด และสอดคล้องกับภฤติมา เอี่ยมบรรณพงษ์ (2565) ที่ได้ผลการวิจัยในลักษณะเดียวกันและได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่าความผูกพันในงานเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความมุ่งมั่นและความกระตือรือร้นในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานมีสมาธิและความต่อเนื่องในงานที่ทำ เป็นผลทำให้ส่งเสริมด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นว่า ความผูกพันในงานโดยเฉพาะด้านการจดจ่อเต็มตัวเป็นสภาวะที่พนักงานสามารถมุ่งความสนใจและใช้ทรัพยากรทางความคิดกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ลดสิ่งรบกวนระหว่างการทำงานและเพิ่มความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในบริบทของพนักงานที่มีลักษณะการทำงานภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและการแข่งขัน พนักงานที่สามารถรักษาสมาธิและสามารถจดจ่อกับงานได้เป็นเวลานาน จึงมีแนวโน้มสร้างผลลัพธ์การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานทั่วไป (Corbeanu and Iliescu 2023)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1.1 การเสริมสร้างบทบาทหัวหน้างานในฐานะตัวแทนองค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้หัวหน้างานมีทรัพยากรหรืออำนาจในการตัดสินใจที่เพียงพอ ในการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทันท่วงที เนื่องจากพนักงานมีแนวโน้มรับรู้ถึงการสนับสนุนผ่านตัวบุคคลที่เป็นหัวหน้างาน มากกว่านโยบายในภาพรวม หากพนักงานรู้สึกหัวหน้าพร้อมช่วยเหลือและเอาใจใส่ จะส่งผลให้เกิดความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

1.2 องค์กรควรส่งเสริมการให้รางวัลและการยอมรับผลงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบเชิงวัตถุ เช่น โบนัส หรือสิ่งตอบแทนเชิงจิตใจ เช่น การกล่าวชื่นชม หรือการกล่าวยกย่อง โดยหัวใจสำคัญคือ การทำให้พนักงานรับรู้ว่าการเห็นคุณค่าในความพยายามและผลงานของพวกเขา

1.3 การสร้างสภาวะจัดจ่อในการทำงาน ออกแบบสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้สมาธิ ลดการขัดจังหวะในการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการทำงานให้พนักงานสามารถใช้ทักษะและความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเปลี่ยนจากการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว สู่การวิจัยแบบผสมผสาน โดยเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้สามารถเข้าถึงปัจจัยเชิงจิตวิทยาและแรงจูงใจภายในที่ซับซ้อน ซึ่งจะช่วยอธิบายสาเหตุของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้แม่นยำและลึกซึ้งกว่าการวิเคราะห์ทางสถิติเพียงมิติเดียว

2.2 ควรนำปัจจัยด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาศึกษาในฐานะตัวแปรที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อค้นหาแนวทางในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และขีดความสามารถขององค์กร

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ศรีสุนทร และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2565). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 7(12), 101-117.
- กมลรัตน์ จุฑามณีพงษ์. (2561). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบุคลากรภายในหน่วยงานสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- กฤติมา เอี่ยมบรรณพงษ์. (2565). อิทธิพลของการสร้างรูปแบบในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- เต็มสิริ ทองศิริพันธ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์. (2564). อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทหนึ่งในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ประเทศไทย. *วารสารนักบริหาร*, 41(1), 3-17.
- ธรรมสรณ์ นิลไทร. (2566). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- นิตยา ชันสันเทียะ. (2561). การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี].
- สรพาวุธ พิเศษฐวีระชัย, พิเชษฐ์ เบญจรงค์รัตน์ และชลธิศ ดาราวงษ์. (2566). ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ใน การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ประจำปี 2566 (น. 573-582). มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- องอาจ ผุยหันชาติ และสมบุรณ์ สารพัด. (2568). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานผลิตรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 15(2), 817-829.
- อมรรัตน์ ต่วยไชย. (2567). การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของลูกจ้างรายวันในเขตเมืองบุรี [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage Publications.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Wiley.
- Corbeanu, A., & Iliescu, D. (2023). The link between work engagement and job performance: A meta-analysis. *Journal of Personnel Psychology*, 22(3), 111-122. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000316>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Petersen, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management*. Richard D. Irwin.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Teoh, B. E. W., Wider, W., Saad, A., Sam, T. H., Vasudevan, A., & Lajuma, S. (2022). The effects of transformational leadership dimensions on employee performance in the hospitality industry in Malaysia. *Frontiers in psychology*, 13(913773). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.913773>