



การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุน
จากองค์การ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริการรถยนต์
และรถบรรทุกแห่งหนึ่ง

Self-Efficacy, Transformational Leadership and Perceived
Organizational Support Affecting the Organizational Commitment of
the Employees at a Leasing Company

ศุจิมน สติธัย^{1*} อริสา สำรอง² ภูริเดช พาหุยุทธ์³ และ ศรีสมร สุริยาศิน⁴

¹สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

^{2,3}คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

⁴นักวิชาการอิสระ

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Sujimon Satit ^{1*}, Arisa Samrong², Phurided Pahuyut³ and Srisamorn Suriyassin⁴

E-mail: jimon_kik@hotmail.com¹, arisa_luck@hotmail.com² and Phurided@ru.ac.th³

¹Industrail and Organizational Psychology, Faculty of Education,

Ramkhamhaeng University, Thailand

^{2,3}Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, Thailand

⁴Independent Academician

*Corresponding author

Received: June 27, 2020 / Revised: February 25, 2021 / Accepted: March 3, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริการรถยนต์และรถบรรทุกแห่งหนึ่ง (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริการรถยนต์และ

คำสำคัญ: การรับรู้ความสามารถแห่งตน; ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง; การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

รถบรรทุกแห่งหนึ่งและ (3) ศึกษาการทำนาย ความผูกพันต่อปฏิบัติการของบริษัทสินเชื่อบรรทุกแห่งหนึ่งและรถบรรทุกแห่งหนึ่งจำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป (2) แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร (3) แบบวัดการรับรู้ความสามารถแห่งตน (4) แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ (5) แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากความผูกพันต่อองค์กรองค์การสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานบริษัทสินเชื่อบรรทุกแห่งหนึ่งมีความผูกพันต่อองค์กร มีการรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง (2) การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินเชื่อบรรทุกแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินเชื่อบรรทุกแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีสัมประสิทธิ์การอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 79.20 โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ความสามารถแห่งตน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .588, .290 และ .100 ตามลำดับ

Abstract

In this thesis, the researcher studies (1) to study organizational commitment, self-efficacy, transformational leadership and perceived organizational support, (2) to examine the relationships between self-efficacy, transformational leadership and perceived organizational support and organizational commitment, and (3) to predict the organizational commitment of the employee of leasing company by using self-efficacy, transformational leadership and perceived organizational support as predictor variables. The sample consisted of 205 employees. The research instruments were used as follows: (1) a questionnaire concerning demographical characteristics; (2) a form used to measure organizational commitment; (3) a form used to measure self-efficacy; (4) a form used to measure transformational leadership and (5) a form used to measure perceived organizational support. By using the techniques of descriptive statistics, the data was analyzed in terms of frequency distribution, mean, and standard deviation. Pearson's product moment correlation coefficient (PPMCC) method and multiple regression analysis were also carried out in this research.



Findings were as follows: (1) The levels of all variables, namely: organizational commitment, self-efficacy, transformational leadership and perceived organizational support were high. (2) Self-efficacy, transformational leadership and perceived organizational support were positively correlated with organizational commitment of the employee of leasing company at the statistically significant level of .05. (3) Self-efficacy, transformational leadership and perceived organizational support can predict organizational commitment at the statistically significant level of .05. The coefficient of determination of the organizational commitment was 79.20%. The most significant predictor variable was perceived organizational support, followed by self-efficacy and transformational leadership variable. The regression standardized coefficient was computed to be at .588, .290 and .100.

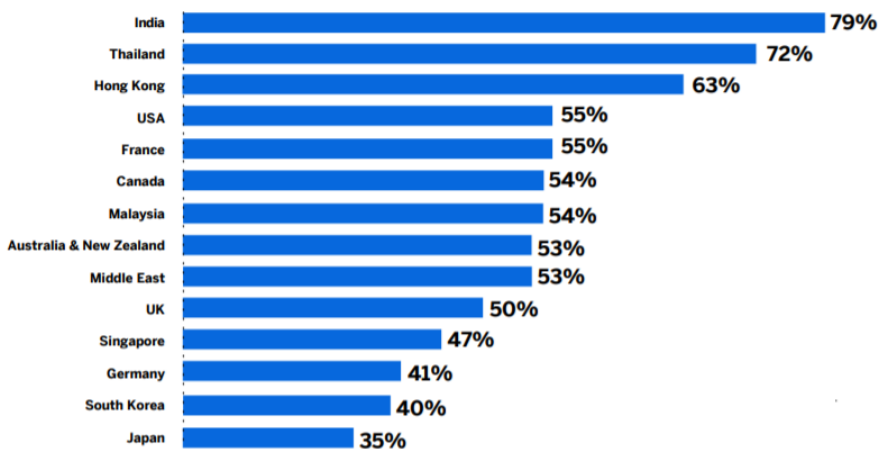
Keywords: Self Efficacy; Transformational Leadership; Perceived Organizational Support

บทนำ

ในสภาพปัจจุบันเศรษฐกิจทั่วโลกมีอัตราการเติบโตสูงมากส่งผลให้ทุกประเทศมีอัตราการแข่งขันกันมากขึ้นประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีต่างชาติเข้ามาลงทุนในอันดับต้น ๆ และมีการเปิดประเทศในกลุ่มอาเซียนทำให้ การดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมีการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้น ในส่วนการให้บริการสินเชื่อรถยนต์เป็นส่วนหนึ่งในภาคตลาดรถยนต์ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด ด้วยภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของไทยที่ขยายตัวและแรงหนุนจากการเปิดตัวของรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ที่มีกิจกรรมส่งเสริมการขายและการตลาดจากค่ายรถยนต์ต่าง ๆ จึงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อรถยนต์ใหม่มากขึ้น (ไทยรัฐออนไลน์, 2561) และในการศึกษาการรับรู้ประสิทธิภาพการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ยังพบว่าการแข่งขันที่สำคัญในตลาดสินเชื่อรถยนต์นั้น ลูกค้าที่ได้รับรู้การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการจากเจ้าพนักงานได้โดยตรง ซึ่งการสื่อสารของพนักงานมีความชัดเจนให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไขผลประโยชน์โดยส่งเสริมนโยบายการพัฒนาศักยภาพ พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความพร้อมด้วยความรู้ ความสามารถในการเสนอขาย มีความพร้อมในการส่งเสริมกิจกรรมด้านการส่งเสริมการขายในด้านต่าง ๆ ที่สามารถสร้างสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกค้า (นารัทธ สาราณรัตน์ และเสนีย์ พวงยาณี, 2561)

เมื่อก้าวถึงปัจจัยที่สำคัญสำหรับที่จะทำให้ธุรกิจหรือองค์การหนึ่ง ๆ ประสบความสำเร็จมีหลายปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบที่ทำให้้องค์การนั้น ๆ ดำเนินต่อไปได้ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีการผลิต เครื่องจักร เม็ดเงินที่นำมาลงทุน บุคลากรหรือแรงงานใน้องค์การนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรหรือแรงงาน ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การเป็นอย่างมาก การที่้องค์การสามารถพัฒนาการได้อย่างต่อเนื่องหรือพัฒนาไปไกลได้เพียงใดนั้น บุคลากรถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการนำพาให้้องค์การไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ การรับรู้ความสามารถแห่งตนและการมีส่วนร่วมของพนักงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

ในขณะเดียวกันหากได้รับการสนับสนุนด้านการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ จากองค์กรจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นกว่าผลการดำเนินงานในอดีต (Carter, Nesbit, Badham, Parker, & Sung, 2018) จากผลรายงานการศึกษาจาก Qualtrics (2020) เปิดเผยว่า



ภาพ 1 Countries or regions with the highest engagement.

องค์การธุรกิจในประเทศไทยสามารถสร้างความผูกพันกับพนักงานจากการดำเนินการตามความคิดเห็นหรือผลตอบรับของพนักงาน จากผลการศึกษา เรื่อง แนวโน้มประสบการณ์ของพนักงานในปี พ.ศ. 2563 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในไทยสูงถึง 72% ซึ่งนับว่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลกที่ 53% ซึ่งการดำเนินการตามความคิดเห็นของพนักงานเป็นปัจจัยให้เกิดความผูกพันกับองค์กร 85% พนักงานน้อยกว่าหนึ่งในสิบ (8%) ของพนักงานชาวไทย จะเปลี่ยนงานภายในระยะเวลาหนึ่งปี เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรยาวนานขึ้น ความผูกพันเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สะท้อนความต้องการ ที่องค์กรต้องเข้าใจและปฏิบัติตามสำหรับประเด็นปัญหาสำคัญอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยสำคัญที่ผลักดันและสร้างให้เกิดความผูกพันสำหรับพนักงานที่ทำงานน้อยกว่าสองปี คือ ความเชื่อมั่นต่อผู้นำอาวุโส ส่วนปัจจัยหลักที่สร้างให้เกิดความผูกพันของพนักงานที่ทำงานมากกว่า 4 ปี คือ ความเชื่อมโยงระหว่างลักษณะงาน และวัตถุประสงค์ของบริษัทและจากผลงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานและมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Harrison, Newman, & Roth, 2006)

ในการบริหารบริษัทจะต้องมีผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการเป็นกลุ่มขับเคลื่อนหน่วยงาน โดยหากองค์กรใดประกอบไปด้วยผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบที่มีส่วนทำให้เกิดประสิทธิภาพของทีมในขณะที่ความเป็นผู้นำร่วมกันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดระเบียบและการวางแผนของพนักงานในองค์กรเป็นข้อบ่งชี้ว่ารูปแบบการเป็นผู้นำที่แตกต่างกันมีส่วนช่วยในด้านต่าง ๆ ของประสิทธิภาพของการทำงาน



ในทุกระดับไม่ว่าจะระดับกลุ่มย่อย หน่วยงาน แผนก ทั้งนี้ในระดับผู้จัดการ ผู้บริหารควรทำงานร่วมกัน มีการประชุม รับฟังข้อเสนอแนะจากสมาชิกมากขึ้นและควรให้ความสำคัญกับความเหมาะสมระหว่างหัวหน้างาน และลูกน้องในทีม (Choi, Kim, & Kang, 2017)

บุคลากรเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่า ด้วยเหตุนี้องค์การจึงพยายามทำให้พนักงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วมและรับรู้ถึงความผูกพันในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการแสดงออกถึงความคาดหวัง อันพึงประสงค์ของบุคคลที่ส่งผลต่อองค์การหรือบริษัทซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะการที่องค์การจะก้าวหน้า หรือยั่งยืน การแสดงออกถึงความคาดหวังที่ส่งผลต่อองค์การ การมีการเปลี่ยนแปลงด้านภาวะผู้นำ และการมีใจรักในองค์การ สิ่งนี้ถือว่าสะท้อนให้เห็นและส่งผลดีให้กับองค์การอยู่ในระดับที่สูงจะทำให้บุคคลนั้น ทำงานได้ดีและตัดสินใจที่จะมีส่วนร่วมและอยู่ในองค์การต่อไป รวมทั้งพบว่า ผู้ที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การสูงจะทำงานได้ดี และตัดสินใจที่จะมีส่วนร่วมอยู่ในองค์การต่อไป และบุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การต่ำ ถึงแม้จะยังคงอยู่ในองค์การต่อไปแต่จะไม่มีความเต็มใจในการทำงาน และจะทำงานแบบเฉื่อยชา นับเป็นผลเสียต่อองค์การ และเมื่อใดที่มีโอกาสจะหาทางออกจากองค์การไปสู่องค์การใหม่ที่ตนคิดว่าดีกว่า การที่บุคคลออกจากองค์การเป็นการสะท้อนถึงความผูกพันต่ำหรือขาดความผูกพันต่อองค์การ (Steers, 1997, p. 71) ดังนั้นองค์การจำเป็นต้องรักษาทรัพยากรมนุษย์ของตนไว้ด้วยเหตุผลที่ว่า ทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้องค์การอยู่รอดในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างยุคที่โลกมีความผันผวน (Aon, 2016)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องการรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นบริษัทที่ปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ต้องการซื้อรถยนต์และรถบรรทุกทั่วประเทศ เนื่องจากเห็นว่าการรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับใช้กับองค์การที่ให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์และรถบรรทุก ได้ทบทวนและส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็งยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง

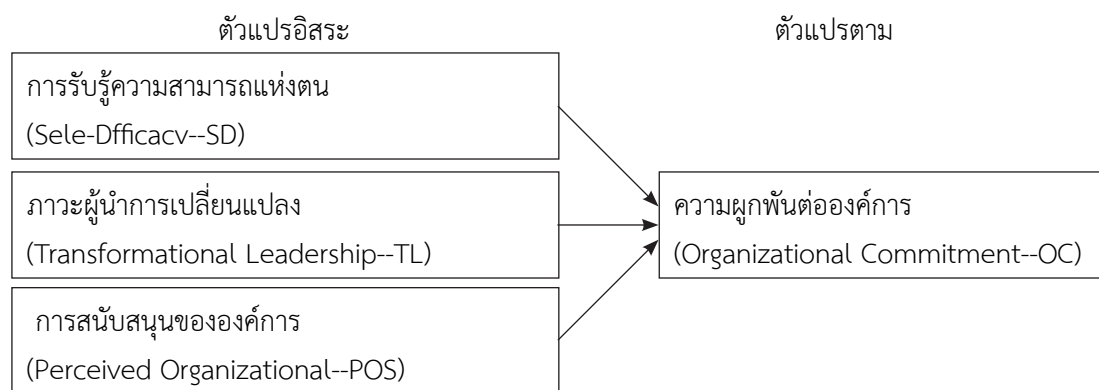
3. เพื่อศึกษาการทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบัตรเครดิตและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง โดยมีการรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวทำนาย

สมมติฐานของการวิจัย

1. การรับรู้ความสามารถแห่งตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบัตรเครดิตและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบัตรเครดิตและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบัตรเครดิตและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง
4. การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบัตรเครดิตและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทสินเชื่อบัตรเครดิตและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง จำนวน 420 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรการคำนวณของ Yamane (1973, p. 583) จำนวน 205 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วน (nonproportional stratified random sampling)
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรในองค์การต่อการยึดมั่นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์การได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การจะแสดงลักษณะเฉพาะ 3 ด้าน คือ (1) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

2. การรับรู้ความสามารถแห่งตน (self-efficacy) หมายถึง ความเชื่อในทักษะความสามารถของตนที่จะตัดสินใจกระทำ ควบคุมตนเอง จัดระเบียบพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถแห่งตนจะมีแรงจูงใจ ทุ่มเท ยืนหยัดในการกระทำนั้นจนสำเร็จ การรับรู้ความสามารถแห่งตนมี 3 มิติ คือ (1) ระดับหรือปริมาณของความยาก (2) ความเข้มหรือความมั่นใจ และ (3) การแผ่ขยาย

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) หมายถึง ความสามารถด้านอิทธิพลต่อบุคคลในกลุ่มเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ใช้กระบวนการสั่งการตามสถานการณ์การมีปฏิสัมพันธ์โดยถ่ายทอดแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ เป็นการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่หยุดนิ่งของกระบวนการ 3 อย่าง ที่มีความเกี่ยวเนื่องและมีอิทธิพลต่อกัน ได้แก่ ผู้นำ (leaders) ผู้ตาม (follows) และสถานการณ์ (situations) นำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติและบรรลุผลตามเป้าหมาย โดยประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (2) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (3) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา การกระตุ้นทางปัญญา และ (4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

4. การรับรู้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (perceived organizational) หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่าองค์การได้ให้คุณค่า ความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการต่าง ๆ และค่านิยมองค์การเพื่อให้เกิดการร่วมมือ ประกอบด้วย (1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า (3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (4) ด้านจิตอาารมณ์ และ (5) ด้านการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสหสัมพันธ์สำรวจ (correlation research) ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาและกำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาโดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทสินเชื่อบุคคลและรถบรรทุกแห่งหนึ่งมีพนักงานทั้งหมด 420 คน กลุ่มตัวอย่างใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มโดยสูตรการคำนวณของ Yamane's (Yamane, 1973, p. 583) โดยให้ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมได้จากการคำนวณ เท่ากับ 205 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิไม่เป็นสัดส่วน (non probability stratified random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการพัฒนาจากแบบสอบถามต้นแบบมาหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) เพื่อให้เนื้อหาในข้อคำถามของแบบสอบถามสามารถวัดได้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน การคำนวณหาค่า ความตรงตามเนื้อหา (content validity) สอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item-Objective Congruence--IOC) ให้ระดับคะแนนความสอดคล้อง ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า แบบสอบถามการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ สมรรถนะหลักขององค์กร บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบบสอบถาม ทั้ง 4 ชุด มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 จากนั้นทำการทดลองใช้ (try-out) กับพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 30 ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้แต่ละฉบับมาวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination power) ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (correlation item-total correlation) มีค่าตั้งแต่ .20 ขึ้นไป ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ถือว่าข้อคำถามนั้นนำมาใช้ได้ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามทั้งหมดมีค่าอำนาจจำแนก รายข้อของแบบวัดทั้งหมด ตั้งแต่ .345-.943 เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามโดยนำข้อคำถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการคำนวณหาค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ (รัตนาศิริพานิช, 2535) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นความผูกพันต่อองค์การ เท่ากับ .986 การรับรู้ความสามารถแห่งตน เท่ากับ .975 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เท่ากับ .958 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เท่ากับ .949

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณสถิติและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ทางสถิติ โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (correlation analysis) ระหว่างตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับความผูกพันต่อองค์การโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (pearson's correlation coefficient analysis) และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ ในส่วนของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (multiple regression analysis) เพื่อสร้างสมการทำนายความผูกพันต่อองค์การโดยมีตัวแปร การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวทำนาย โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยวิธี Enter



สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่งที่เป็น กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 85.37 มีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.63 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และ สังกัดสาขา (ตามภูมิภาค) ภาคกลาง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง พบว่า

2.1 พนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.99$, $SD = .72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.15$, $SD = .78$) รองลงมาคือ ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .75$) และด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.80$, $SD = .74$)

2.2 พนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถแห่งตนโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .64$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านของการรับรู้ความสามารถแห่งตนทั้ง 3 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .65$) รองลงมาคือ ด้านระดับของความยาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = .66$) และด้านการแผ่ขยายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .64$)

2.3 พนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่งมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .42$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทั้ง 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.31$, $SD = .45$) รองลงมาคือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\bar{X} = 4.06$, $SD = .48$) และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมคติมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.91$, $SD = .48$)

2.4 พนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่งมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.53$, $SD = .38$) และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน พบว่าด้านจิตอาสามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$, $SD = .54$) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.72$, $SD = .47$) และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.86$, $SD = .41$)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตั้งข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 1-3)

ตาราง 1

ค้ำลัมประสิทธิลัษณ์ลัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถแห่งตน มีค้ำลัมพันธ์ทางบวกกับค้ำลัมพันธ์ต่อองค์การของพนักงานบริษัทลัษณ์เชือรถยนต์และรถบรรทุกแห่งหนึ่ง

การรับรู้ความสามารถแห่งตน (SE)	ค้ำลัมพันธ์ต่อองค์การ			
	ค้ำลัมพันธ์และการ ยอมรับเป้าหมายของ องค์การ	ค้ำลัมพันธ์เพื่อ ค้ำลัมพันธ์ของ องค์การ	ค้ำลัมพันธ์ที่จะ ค้ำลัมพันธ์ ขององค์การ	รวม
1. ระดับของค้ำลัมพันธ์	.752*	.738*	.671*	.754*
2. ค้ำลัมพันธ์	.719*	.758*	.695*	.759*
3. การแผ่ขยาย	.682*	.755*	.622*	.719*
รวม	.746*	.781*	.689*	.774*

* $p < .05$

จากตาราง 1 พบว่า ในภาพรวมค้ำลัมพันธ์ต่อองค์การกับการรับรู้ความสามารถแห่งตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r=.774$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน

ตาราง 2

ค้ำลัมพันธ์ลัษณ์ลัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค้ำลัมพันธ์ทางบวกกับค้ำลัมพันธ์ต่อองค์การของพนักงานบริษัทลัษณ์เชือรถยนต์และรถบรรทุกแห่งหนึ่ง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)	ค้ำลัมพันธ์ต่อองค์การ			
	ค้ำลัมพันธ์และการ ยอมรับเป้าหมายของ องค์การ	ค้ำลัมพันธ์เพื่อ ค้ำลัมพันธ์ของ องค์การ	ค้ำลัมพันธ์ที่จะ ค้ำลัมพันธ์ ขององค์การ	รวม
1. ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมคติ	.516*	.676*	.633*	.638*
2. ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	.556*	.733*	.657*	.681*
3. ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	.471*	.598*	.502*	.549*
4. ด้านการค้ำลัมพันธ์ถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	.252*	.392*	.375*	.357*
รวม	.500*	.668*	.603*	.620*

* $p < .05$



จากตาราง 2 พบว่า ในภาพรวมความผูกพันต่อองค์การกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r=.620$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน

ตาราง 3

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกทุกแห่งหนึ่ง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS)	ความผูกพันต่อองค์การ			รวม
	ความเชื่อมั่นและ การยอมรับเป้าหมาย ขององค์การ	ความทุ่มเท เพื่อความสำเร็จ ขององค์การ	ความตั้งใจที่จะคง ความเป็นสมาชิก ขององค์การ	
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	.344*	.398*	.322*	.372*
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	.668*	.589*	.572*	.639*
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.680*	.616*	.463*	.613*
4. ด้านจิตอาสามณ	.746*	.818*	.843*	.842*
5. ด้านการปฏิบัติการ	.773*	.830*	.721*	.812*
รวม	.842*	.848*	.773*	.860*

* $p < .05$

จากตาราง 3 พบว่า ในภาพรวมการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกทุกแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r=.860$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน

4. การทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกทุกแห่งหนึ่ง โดยมีการรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวทำนาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 4)

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยวิธี Enter Method

ตัวแปรทำนาย	B	SE _B	Beta	t	p
การรับรู้ความสามารถแห่งตน (SE)	.328	.054	.290	6.018*	.000
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)	.172	.072	.100	2.396*	.017
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	1.107	.095	.588	11.704*	.000

$R = .890$, $R^2 = .792$, $\text{Adj } R^2 = .789$, $F = 254.528$ ($p = .000$), $a = -1.913$

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคุณพบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่งโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณเท่ากับ .890 และมีค่าสัมประสิทธิ์การอธิบาย 79.20 ($R^2 = .792$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ดีที่สุดรองลงมา คือ การรับรู้ความสามารถแห่งตน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ .588, .290 และ .100 ตามลำดับ ซึ่งสามารถเขียนสมการในการทำนายรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการทำนายความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบคะแนนดิบ คือ

$$Y_{OC} = -1.913 + .328X_{SE}^* + .172X_{TL}^* + 1.107X_{POS}^*$$

สมการทำนายความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Z score) คือ

$$Z_{OC} = .290Z_{SE}^* + .100Z_{TL}^* + .588Z_{POS}^*$$

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. การรับรู้ความสามารถแห่งตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละสภาวะการณ์ต่าง ๆ ของพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการแสดงออกของ



พนักงานนั่นเอง ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถ จึงแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา โดยคนที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถจะมีความอดทน อดสาหัส ไม่ท้อถอยง่าย และจะประสบความสำเร็จ ในที่สุด เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lawrence and McLeroy (1986) วิจัยเรื่อง การรับรู้ความสามารถแห่งตน และ พบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตน มีความสำคัญคือเป็นความเชื่อมโยงระหว่างความรู้และการกระทำและจะนำไปสู่การประเมินความสามารถของตน ในการเผชิญกับสถานการณ์เฉพาะในสถานการณ์วิกฤติรวมทั้งการปฏิบัติ พฤติกรรมที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ Halbesleben (2010) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความผูกพันในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานด้านรวม พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานด้านรวมและด้านย่อย ได้แก่ ความมีพลังในการทำงาน ความทุ่มเทในการทำงาน และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน และสอดคล้องกับ จารุวรรณ ยอดระฆัง (2554) ศึกษาเรื่อง การทดสอบแบบจำลองปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการริเริ่มด้วยตนเองภายใต้บทบาทสื่อของความผูกพันในงาน พบว่า ผลการวิเคราะห์ อิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงคือทรัพยากรในงานทรัพยากรส่วนบุคคลและความผูกพันในงานพบว่า ทรัพยากรส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความภาคภูมิใจในตนเองในที่ทำงาน และการมองโลก ในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้านโดยการรับรู้ความสามารถของตนเองสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน ความทุ่มเทในการทำงานและความรู้สึกเป็นหนึ่ง เดียวกับงาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทรัพยากรส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความ ผูกพันในงานมากกว่าทรัพยากรในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในงานได้ร้อยละ 56

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางบวก และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่องค์กรมีผู้บริหาร และหัวหน้างานที่แสดงพฤติกรรมตาม บทบาท ทำให้พนักงานมีความชื่นชม ภูมิใจ จงรักภักดี และเชื่อถือ มีการวางแผน กำหนดแนวทางให้พนักงานปฏิบัติตาม โดยการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ทำให้พนักงานเห็นว่าสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ มีการกระตุ้น จูงใจพนักงานให้ไม่เห็นประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อทีมงาน เห็นคุณค่าของผลการปฏิบัติงาน สร้างความ มั่นใจและส่งเสริมคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการเป็นผลให้พนักงานเกิดความพยายามในการปฏิบัติงานมากขึ้น และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานมากขึ้น แม้ในสถานการณ์ที่องค์กรเกิดปัญหา ผู้บริหารและหัวหน้างานได้แสดง ให้เห็นถึงโอกาสหรือการคุกคามที่องค์กรเผชิญอยู่ รวมทั้งจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กรและการได้เปรียบเมื่อ เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ กระตุ้นให้พนักงานหากลยุทธ์และวิธีการใหม่ ๆ เพื่อรับมือ และผ่านสถานการณ์ ที่ยากลำบากนั้น ๆ ไปด้วยกัน และนอกจากนี้ผู้บริหารและหัวหน้างานมีลักษณะการบริหารบุคลากรในองค์กร อย่างตระหนักและคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล เอาใจใส่ความต้องการตามความแตกต่างระหว่างบุคคลของ พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ญาดา สามารถ (2558) ศึกษาเรื่อง รูปแบบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจเนอเรชันวาย พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อพนักงานเจเนอเรชันวาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนุช เกียนมา (2558) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับภาวะผู้นำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 โดยด้านการจูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยมีด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน ที่ .12 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญชนะ เมฆโต (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาบริษัท ผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานนั้นมีความสำคัญทั้งนี้้องค์การควรจัดการพัฒนาให้ผู้นำทุกระดับตั้งแต่หัวหน้างานผู้จัดการและผู้บริหารเพื่อให้เกิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างทั่วถึงเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและลดการลาออกของพนักงานและยังสอดคล้องกับ ฐิติพัฒน์ พิษุณธาดาพงศ์ (2560) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมบริการเพื่อเพิ่มผลลัพธ์ทางธุรกิจที่เป็นเลิศ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารแนวปฏิบัติขององค์การการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับบัญชาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริการและรถบรรทุกแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานรู้สึกได้รับการสนับสนุน และการยอมรับจากองค์กร องค์การมีการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางนโยบาย และการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าจ้างผลตอบแทน สวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพรวมถึงการให้พนักงานได้เสนอแนวคิดระหว่างการทำงาน โอกาสในการพัฒนาตนเองโดยการให้พนักงานได้เข้ารับการอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างสร้างสรรค์ และมีความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วิวรรณ วิเศษชัย (2558) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้าง เทศบาลนครนครปฐม พบว่า (1) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐมภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเทศบาลนครนครปฐมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานจ้างต่อองค์กรเทศบาลนครนครปฐม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ แสงสาย (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัย



ด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย: กรณีศึกษา บริษัท เอเชียน สแตนเลย์ อินเดอเนอรัลส์แนล จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้ทำนายความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย โดยมีประสิทธิภาพการทำนาย ร้อยละ 60 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้ทำนายความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ โดยมีประสิทธิภาพการทำนาย ร้อยละ 52 และยังสอดคล้องกับ วิชระ วิชระโกชน (2563) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์ในจังหวัดสระบุรี พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุกแห่งหนึ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังต่อไปนี้

1. องค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานมีการรับรู้ความสามารถแห่งตน โดยการจัดอบรมเรื่องการรับรู้ความสามารถแห่งตนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้ตระหนักและรับรู้ความสามารถแห่งตน รวมถึงจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีการประเมินศักยภาพของตัวเองอย่างสม่ำเสมอ และกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. องค์กรควรสนับสนุนให้ผู้บริหาร และหัวหน้างานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นไม่เครียดจนเกินไป เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานของลูกน้อง และมีอุดมการณ์ด้านความคิด เป็นคนที่รักษาสัญญากับพนักงาน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ เข้าใจลูกน้องแต่ละคนว่ามีความถนัดหรือความสามารถด้านไหนใช้งานให้ตรงกับคน เป็น รวมถึงการกระตุ้นปัญญา โดยการเปิดโอกาสให้ลูกน้องใช้ความสามารถของตนเองเต็มที่ ให้มีการทบทวนสำหรับความคิดเห็นที่ไม่มีข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง รวมทั้งควรแจ้งเรื่องราวข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ที่เกี่ยวกับองค์กร หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ทันสมัยให้กับลูกน้องทราบตลอด เป็นต้น

3. องค์การควรมีนโยบายให้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าจ้างผลตอบแทนที่สอดคล้องเหมาะสมกับภาระหน้าที่งานและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีการจัดสรรสวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงานที่เหมาะสมกับบริบทงานของพนักงาน มีการกำหนดแนวทางหรือกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนสำหรับการเติบโตในสายอาชีพ ส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาดตนเอง และมีความมั่นคงในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการรับรู้ความสามารถแห่งตน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินเชื่อบริษัทและรถบรรทุก โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่มผู้บังคับบัญชาและพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เช่น ข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ ยอดระฆัง. (2554). การทดสอบแบบจำลองปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการริเริ่มด้วยตนเองภายใต้บทบาทสื่อของความผูกพันในงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ญาดา สามารถ. (2558). รูปแบบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติพัฒน์ พิษุธาตพงศ์. (2560). การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมบริการเพื่อเพิ่มผลลัพธ์ทางธุรกิจที่เป็นเลิศ. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2561). ศักดิ์สิทธิ์เดือด. ค้นเมื่อ 24 กันยายน 2561, จาก <https://www.thairath.co.th/news/auto/1381634>
- นารักษ์ สาราญถิ่น และเสนีย์ พวงยาณี. (2561). การรับรู้ประสิทธิภาพการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบริษัท (คาร์ฟอร์แคช) ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จังหวัดสระบุรี. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 3 และการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายวิจัยประชาชื่น ครั้งที่ 4: บูรณาการงานวิจัย ก้าวไกลสู่ Thailand 4.0 (หน้า 1202-1206), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- บุญชนะ เมฆโต. (2560). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาบริษัท ผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, 9(1), 36-59.



- ปิยนุช เกียนมา. (2558). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชร วัชรระโกชน. (2563). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์ในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- วิวรรธณี วงศาโย. (2558). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัตนา ศิริพานิช. (2535). หลักการสร้างแบบสอบัติทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิทยา.
- อมรรัตน์ แสงสาย. (2558). ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินเนอเรชั่นวาย: กรณีศึกษา บริษัท เอเชียน สแตนเลย์ อินเทอเนอรัชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Aon, H. (2016). Unlocking the business secrets and best practices of best employers. Retrieved September 22, 2018, from <http://aon.mediaroom.com/Unlocking-the-Business-Secrets-and-Best-Practices-of-Best-Employers>
- Carter, W. R., Nesbit, P. L., Badham, R. J., Parker, S. K., & Sung, L. K. (2018). The effects of employee engagement and self-efficacy on job performance: a longitudinal field study. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(17), 2483-2502
- Choi, S. B., Kim, K., & Kang, S. W. (2017). Effects of transformational and shared leadership styles on employees' perception of team effectiveness. *Social Behavior and Personality: An international Journal*, 45(3), 377-386.
- Halbesleben, J. R. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 102-117). New York: Psychology Press.
- Harrison, D. A., Newman, D. A., & Roth, P. L. (2006). How important are job attitudes? Metaanalytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Academy of Management Journal*, 49(2), 305-325.



- Qualtrics. (2020). 2020 employee experience trends. Retrieved March 20, 2020, from https://www.qualtrics.com/m/assets/au/wp-content/uploads/2020/02/FINALTHAIEX_ThaiGlobal_Trends_Report_Ebook-2-copy-2.pdf
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica, CA: Goodyear.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.