

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้
ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SME)
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

The Influence of Perceived Organizational Support Affecting on Job
Performance the Mediating Effect of Transformation Leadership of
Employees in Small and Medium Enterprises (SME)
in Ayutthaya Province.

พงศกร เอี่ยมสอาด¹ และณัฐวุฒิ สมบูรณ์ทวี²

Phongsakorn Amsa-ard¹ and Nattawut Sombuntawee²

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

² นักวิจัยอิสระ

^{1,2} Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

E-mail: pongsakorn.a@rmutsb.ac.th, tee.instru@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ตัวแปรด้านการรับรู้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน และพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงาน และได้มีการอภิปราย สรุปผล รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ผลการปฏิบัติงาน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

This study aims to study the factors of Perceived Organizational Support (POS) affecting on Job Performance. The Mediating Effect of Transformation Leadership. The sample are employees in Small and Medium Enterprises (SME) in Ayutthaya province. The 400 firms are collected the data by questionnaires and analyzed by multiple regression method. The results show that Perceived Organizational Support had a positive influence on Job Performance. Transformation Leadership had a negative influence on Job Performance. In terms of the career Transformation Leadership that had a mediating effect on the relationship between both dimensions of the Perceived Organizational Support and Job Performance. Finally, the implications of the finding and suggestions for future research are presented.

Keywords: Perceived Organizational Support (POS), Transformation Leadership, Job Performance, Small and Medium Enterprises (SME)

บทนำ

จากสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและก้าวสู่ยุคเศรษฐกิจที่มุ่งเน้นการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) ส่งผลให้องค์กรต่างเผชิญกับภาวะการแข่งขันมากขึ้น ผู้บริหารต้องตระหนักถึงความสำคัญด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างคนในองค์กรให้มีคุณค่าโดยเฉพาะปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยที่นับว่ามีความสำคัญในการบริหารจัดการธุรกิจ (Trautmann, Maher & Motley, 2007) ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SME) นั้นนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืน จากข้อมูลสถิติของแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมระบุว่า ในปี 2560 ประเทศไทยมีจำนวนวิสาหกิจรวมทั้งสิ้น 2,736,744 ราย โดยแบ่งเป็น SME ถึงร้อยละ 99.7 แต่ SME เหล่านี้สามารถสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ได้เพียงร้อยละ 39.6 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งประเทศ โดยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนสถานประกอบการ SME ที่จดทะเบียนจำนวนถึง 7,522 สถานประกอบการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563) ดังนั้น ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐและเอกชนจึงร่วมมือกันส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของ SME เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และเปิดโอกาสให้ SME ไทยมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การเติบโตอย่างรวดเร็วและมั่นคง

ปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรวมถึงการบริหารจัดการองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในภาคธุรกิจนั้นจะขึ้นกับการบริหารจัดการด้านพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรรวมถึงการใช้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปในการนำพาองค์กรให้บรรลุถึงผลสำเร็จขึ้นอยู่ความสามารถในการประยุกต์ทักษะที่ได้รับมาจากการประสบการณ์ การเรียนรู้ และการสังเกต โดยองค์การที่มีภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) จะเป็นองค์การที่ผู้นำและผู้ตามช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อยกระดับขวัญและแรงจูงใจของแต่ละฝ่ายให้สูงขึ้น (Bass & Riggio, 2006) และผู้นำสามารถทำให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน และมีความพยายามที่จะทำงานให้ได้มากกว่าที่องค์กรคาดหวังไว้ (Trewatha & Newport, 1982) การที่องค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้มีความสามารถ และมีทัศนคติเชิงบวกต่อผู้นำจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันรวมถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรและนำสู่การบริหารจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support) และ ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) ดังต่อไปนี้

ผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational leadership)

ภาวะผู้นำแบบปฏิรูป คือ ผู้นำที่กระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ของตนเอง โดยผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ตามทำการเปลี่ยนแปลงมุมมองหรือความตระหนักของผู้ตามที่มีต่อปัญหาเดิมๆ ให้เกิดเป็นมุมมองใหม่ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Robbins & Judge, 2010) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ประกอบด้วยลักษณะเฉพาะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า 4I's คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence of Charisma Leadership) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างหรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธาไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ปฏิบัติงานร่วมกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติตัวเพื่อเลียนแบบผู้นำ

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติตัวให้เกิดแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการสร้างแรงจูงใจภายในและสร้างความท้าทายในเรื่องของการดำเนินงาน ผู้นำจะกระตุ้นทีมให้มีพลังและเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และเกิดความตั้งใจต่อการบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์องค์การร่วมกัน

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในองค์การ เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่ในการทำงานและความคิดสร้างสรรค์ มีการเปลี่ยนหลักคิดในการมองปัญหาและการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ด้วยกลไกและวิธีการแบบใหม่

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้นำ และให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นทั้งโค้ชและเป็นพี่เลี้ยงของผู้ใต้บังคับบัญชา

โดยภาวะผู้นำแบบปฏิรูปทั้งด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการกระตุ้นทางปัญญาของหัวหน้างานมีทิศทางไปในทางบวกจะส่งผลโดยตรงต่อผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน (เปรมิกา ทรัพย์สง, 2556)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceive Organization Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่นโยบายสำคัญด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์การที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร ตลอดจนเกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์การของบุคลากรเพื่อการสร้างสรรคผลผลิตที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์การเต็มความสามารถได้ในระยะยาว ดังจะได้ให้คำอธิบายแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามมีรากฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม และมีปัจจัยสำคัญร่วมกันคือบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of Reciprocity) (Rhoades & Eisenberger, 2002) นั่นคือเมื่อบุคคลรับรู้ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบุคคลอื่นก็จะเกิดภาระผูกพัน (Obligation) ในการที่จะพยายามตอบแทนบุคคลเหล่านั้นด้วยสิ่งที่ดี ดังนั้นเมื่อผู้ตามหรือพนักงานในองค์การรับรู้ว่าการสนับสนุนตนเอง หรือมีคุณภาพการแลกเปลี่ยนสูงกับผู้นำ (High-Quality Exchange) ก็จะรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณและพยายามตอบแทนด้วยพฤติกรรมและทัศนคติที่เป็นประโยชน์กับทั้งองค์การและผู้นำแนวคิดในเรื่องของการสนับสนุนจากองค์การ จึงหมายถึงการที่บุคลากรจะพิจารณาว่าองค์การพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเททำงานของบุคลากรและมีความห่วงใยในสวัสดิภาพของบุคลากรในองค์การมากน้อยเพียงใด เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์การในด้านต่างๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรองรับว่าองค์การพร้อมที่จะช่วยเหลือให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานของบุคลากรในองค์การ (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001) จากการทบทวนวรรณกรรม พบงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีส่วนในการเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคคล และส่งผลให้บุคคลนั้นคงอยู่ต่อในองค์การในที่สุด

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

ผลการปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร (Campbell, 1990) โดยเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับไว้ในเอกสารบรรยายลักษณะงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมสำคัญต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีผลโดยตรงต่อการผลิตสินค้า บริการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีส่วนโดยตรงใน การสนับสนุน กระบวนการทำงานหลักขององค์กร (Motowidlo, Borman & Schmit , 1997; Van Scotter, 2000; Toshi et.al., 2000) อีกทั้งยังเป็นการใช้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานทั้งโดยทางตรงโดยการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน หรือโดยทางอ้อมโดยการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุสู่เป้าหมายขององค์กร (Borman & Motowidlo, 1993)

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1a การสนับสนุนจากองค์กรด้านลักษณะงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 1b การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงและก้าวหน้าส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

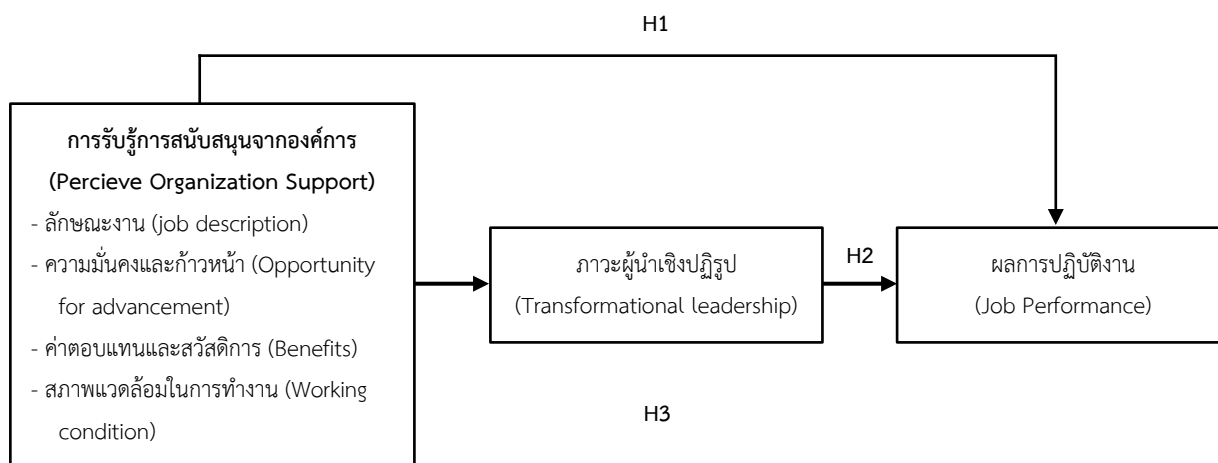
สมมุติฐานที่ 1c การสนับสนุนจากองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 1d การสนับสนุนจากองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมุติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ที่จดทะเบียนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งมีจำนวน 7,522 สถานประกอบการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2563) และผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane ในการคำนวณโดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5 % (Yamane, 1973) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 400 ตัวอย่าง

ขอบเขตเนื้อหาและขอบเขตระยะเวลา

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดตัวแปรประกอบด้วย ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational leadership) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support) และ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) โดยการวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินประมาณ 12 เดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนสิงหาคม 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมีลักษณะชุดของคำถามที่สร้างขึ้นมาอย่างมีระบบ เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มบุคคล (สุวิมล ติรภานนท์, 2550) ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีคำถามทั้งสิ้น 2 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมีคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับลักษณะผู้นำแบบปฏิรูปของผู้ตอบแบบสอบถามมีคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 – 4 เป็นแบบสอบถามแบบกำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

การวัดความน่าเชื่อถือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการวัดความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของข้อคำถามแต่ละด้าน ด้วยค่า Cronbach's Alpha ซึ่งได้ พบว่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) อยู่ระหว่างค่า 0.81 – 0.91 มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 หน้า 99)

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร(POS)	0.90
การรับรู้การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฏิรูป(PTL)	0.90
ผลการปฏิบัติงาน (JP)	0.81

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบแบบสอบถามแต่ละรายการ จากนั้น ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ไว้ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

POS	= Percieve Organization Support (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร)
JD	= ลักษณะงาน (job description)
OA	= ความมั่นคงและก้าวหน้า (Opportunity for advancement)
BF	= ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Benefits)
WC	= สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition)
TL	= Perception Transformational Leadership (การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฎิรูป)
JP	= Job Performance (ผลการปฏิบัติงาน)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน โดย ส่วนแรกนำเสนอด้านความสัมพันธ์และส่วนที่ 2 นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)				TL	JP
	JD	OA	BF	WC		
ค่าเฉลี่ย	3.46	3.51	3.4	3.87	4.07	3.35
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.653	0.616	0.688	0.499	0.743	0.663
ลักษณะงาน (JD)		.714***	.838***	0.026		.808***
ความมั่นคงและก้าวหน้า (OA)			.812***	0.128		.800***
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (BF)				0.043		.940***
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (WC)						0.045
การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฎิรูป (TL)						0.452
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับ การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฎิรูป (POS+TL)						.502***

*p<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรอิสระ	สมมติฐาน/ตัวแปรตาม					
	1a	1b	1c	1d	2	3
	JP	JP	JP	JP	TL	JP
ลักษณะงาน (JD)	.055*** (0.083)					
ความมั่นคงและก้าวหน้า (OA)		.100*** (0.083)				
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (BF)			.812*** (0.095)			
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (WC)				-		
การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฏิรูป (TL)						-
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับ การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฏิรูป (POS+TL)						.502*** (0.174)
Adjusted R2	0.647	0.745	0.883	-	-	0.239

*p<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001

ตารางที่ 3 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1a การรับรู้การการสนับสนุนจากองค์การด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .055$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 65 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1a

สมมติฐานที่ 1b การรับรู้การการสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .100$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 74 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1b

สมมติฐานที่ 1c การรับรู้การการสนับสนุนจากองค์การด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .812$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 88 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1c

สมมติฐานที่ 1d การรับรู้การการสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพแวดล้อมไม่มีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานขององค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1d

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฏิรูปไม่มีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานขององค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฏิรูปเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การการสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .502$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 24 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้ได้เลือกศึกษาปัจจัยสาเหตุคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลจากการวิจัยสามารถแยกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แสดงว่าหากพนักงานได้รับชัดเจนในลักษณะงาน มีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชูติมา อิศระพิทักษ์กุล (2548) พบว่าปัจจัยที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการตอบสนองความต้องการของพนักงาน แต่ถึงแม้ว่าองค์กรจะตอบสนองพนักงานในระดับต่ำ แต่พนักงานก็ยังจะคงทำการอยู่เบื้ององค์กรต่อไปได้ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานหรือเนื้อหา งาน ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในการเติบโต

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แสดงว่าหากพนักงานได้รับชัดเจนในลักษณะงาน มีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Rhodes, Eisenberger & Arneil (2002) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ดีของพนักงานจะช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานตลอดจนผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แสดงว่าหากพนักงานได้รับชัดเจนในลักษณะงาน มีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Wayne et al. (1997) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมแก่พนักงานทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบสนองคืนแก่องค์กรด้วยการทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ จากผลของการวิจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมมีความเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่นโยบายสำคัญด้านการบริหารจัดการองค์การด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งปัจจัยต่างๆ จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรเพื่อการสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรเต็มความสามารถได้ในระยะยาว

การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฏิรูปเป็นตัวแปรกลางในอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ บุญทวรรณ วิงวอน (2552) การรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กร คือการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งต่ออิทธิพลไปยังความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีได้ ดังนั้นองค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์เพื่อตรึงให้พนักงานเต็มใจอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน และงานวิจัยของ Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhoades (2001) จากผลของการวิจัยด้านภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปในภาพรวมมีความเชื่อมโยงกับแนวคิดด้านภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปโดยจะเห็นได้ว่าผู้นำที่สามารถชี้แนะ และกระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงมุมมองในการทำงาน ให้เกิดเป็นมุมมองใหม่ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตามให้ใช้ความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร กล่าวคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กรและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานองค์กรธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ดังนั้นจึงควรนำผลการวิจัยนี้ไปศึกษาต่อยอดด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผลการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในอนาคต

ควรศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุอื่นๆ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เพื่อทดสอบอิทธิพลอันจะนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญทวรรณ วิงวอน. (2552). *ตัวแบบเส้นทาง PLS ของบุพปัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดลำปาง*. คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- เปมิกา ทรัพย์สง. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานกับผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ผาทองทุ่งสง จำกัด และ บริษัท ผาทอง 24 จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- สุวิมล ติรกันันท์. (2550). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563) *แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564*. สืบค้น 24 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.sme.go.th/th>
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-333.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.
- Rhodes, E. & Armel. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001) Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.

Trautmann, K., Maher, J. K., & Motley, D. G. (2007). Learning strategies as predictors of transformational leadership: The case of nonprofit managers. *Leadership & Organization Development Journal*, (1)30, 269-287.

Van Scotter, J., Motowidlo, S. J., & Cross, T. C. (2000). Effects of task performance and contextual performance on systemic rewards. *Journal of applied psychology*, 85(4), 526.

Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. 1997. Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3th ed.). NY: Harper and Row Publication.



RCIM
GRADUATE SCHOOL

หลักสูตร ทางเลือกใหม่สู่ความสำเร็จ

ปริญญาโท

- บริหารธุรกิจ (M.B.A.)
- รัฐประศาสนศาสตร์ (M.P.A.)
- นวัตกรรมในการบริหารการศึกษา (M.Ed.)

เรียนจบภายใน
1ปีครึ่ง - 2ปี

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ ☎ 092-442-8000

Facebook: @Rcim.rmutr

Website: www.rcim.in.th