

การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเอง
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

THE EFFECT OF PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT AND
SELF-EFFICACY AFFECTING OPERATIONAL EFFICIENCY OF OPERATIONAL STAFF
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY SARABURI PROVINCE

วิริยา สวัสดิ์*

Wiriya Sawasdee*

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology

*Corresponding Author Email: 264380322014-st@rmutsb.ac.th, 062-720-4452

Received January 14, 2026; Revised March 2, 2026; Accepted March 2, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา การรับรู้ความสามารถในตนเอง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงศึกษาผลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 231 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาด้านการช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ การส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมาย และการเห็นคุณค่าในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง พบว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จของผู้อื่น และสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขณะที่ประสบการณ์ความสำเร็จของตนเองในอดีตและการชักจูงทางสังคมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางพัฒนาการบริหารงาน โดยองค์กรควรส่งเสริมบทบาทผู้บังคับบัญชาในการให้ความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ สนับสนุนการบรรลุเป้าหมาย และแสดงการเห็นคุณค่าของพนักงาน ควบคู่กับการสร้างระบบการเรียนรู้จากแบบอย่างความสำเร็จ รวมถึงการดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานและสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืนในอนาคต

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา, การรับรู้ความสามารถในตนเอง, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

This research aims to study the perceived levels of supervisory support, perceived self-efficacy, and work performance of operational-level employees, as well as the effects of these factors on the work performance of employees at the Provincial Electricity Authority in Saraburi Province. The research is quantitative, using questionnaires to collect data from 231 operational-level employees selected using purposive sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics using multiple regression analysis.

The results showed that perceived supervisory support and perceived self-efficacy were at the highest level overall, while work performance was at a high level. Supervisory support in terms of assistance and care, encouragement to achieve goals, and appreciation of work had a positive impact on work performance. Receiving fair treatment did not have a significant impact. Regarding self-efficacy, learning from the success stories of others and physical and emotional well-being had a positive impact on work performance, while past success stories and social influence did not affect work performance.

Keywords: Perceived supervisor support, Self-efficacy, Performance of employees, Operational-level employees, Provincial Electricity Authority

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างต่อระบบเศรษฐกิจและการบริหารจัดการองค์กรทั่วโลก องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงขึ้น ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวทั้งในด้านกระบวนการทำงานและการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง (Lee, 2023; World Economic Forum, 2023) โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ จำเป็นต้องสร้างสมดุลระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการสาธารณะ และความยั่งยืนขององค์กรภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและกฎระเบียบเชิงนโยบาย (OECD, 2022)

ในบริบทของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงานไฟฟ้า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความมั่นคงทางพลังงาน ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า และความเชื่อมั่นของประชาชน การดำเนินงานจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน การซ่อมบำรุงระบบ และการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีมาตรฐานสูง การกิจดังกล่าวส่งผลให้บุคลากร โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ต้องทำงานภายใต้ความกดดันด้านเวลา ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

และความซับซ้อนของงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากองค์กรไม่สามารถสร้างกลไกสนับสนุนที่เหมาะสม อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัย และคุณภาพการให้บริการในระยะยาว (Desta, 2024)

การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพของบุคลากร ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุนอย่างเหมาะสมสามารถช่วยลดความตึงเครียดในการทำงาน ส่งเสริมความไว้วางใจ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การสนับสนุนดังกล่าวครอบคลุมถึงการให้ความช่วยเหลือ การเอาใจใส่ การพัฒนาทักษะ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อบทบาทหน้าที่ (Desta, 2024) รวมถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งช่วยลดอุปสรรคในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม (Lee, 2023)

นอกจากปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาแล้ว การรับรู้ความสามารถในตนเองยังเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยสะท้อนถึงความเชื่อมั่นของบุคคลต่อศักยภาพของตนเองในการจัดการกับสถานการณ์หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองในระดับสูงมักมีความมุ่งมั่น กล้าเผชิญกับความท้าทาย และสามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้สถานการณ์กดดันได้ดี ส่งผลให้สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำมักหลีกเลี่ยงงานที่มีความซับซ้อนและขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Bandura, 1994; Taayloy & Betz, 1994)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในการจำหน่ายและให้บริการพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชนในพื้นที่ส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ โดยมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2565) การดำเนินงานขององค์กรจำเป็นต้องอาศัยพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งทำหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และแก้ไขเหตุขัดข้องของระบบไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งมักต้องปฏิบัติงานภาคสนามภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงสูง รวมถึงต้องตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินตลอดเวลา

โดยเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีทั้งภาคอุตสาหกรรม ชุมชนเมือง และพื้นที่ชนบทผสมผสานกัน ส่งผลให้รูปแบบความต้องการใช้ไฟฟ้ามีความหลากหลายและมีความผันผวนสูง พนักงานระดับปฏิบัติการต้องรับมือกับภารกิจด้านการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน การแก้ไขเหตุขัดข้องฉุกเฉิน และการให้บริการประชาชนภายใต้ข้อจำกัดด้านกำลังคนและระยะเวลา ความท้าทายดังกล่าวอาจส่งผลต่อความเหนื่อยล้าทางร่างกายและอารมณ์ ความกดดันในการทำงาน รวมถึงความต่อเนื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากขาดกลไกสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองอย่างเพียงพอ อาจส่งผลต่อคุณภาพบริการและความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าได้

แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองต่อผลลัพธ์ด้านการทำงานของบุคลากรในหลายบริบท อย่างไรก็ตาม ยังพบช่องว่างทางการวิจัยในหลายประการ ประการแรก งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาในบริบทองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานบริการทั่วไป ซึ่งอาจแตกต่างจากองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีภารกิจด้านความมั่นคงสาธารณะ ประการที่สอง งานวิจัยที่มุ่งศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งต้องปฏิบัติงานภาคสนามภายใต้ความเสี่ยงสูงยังมีอยู่อย่างจำกัด และประการที่สาม งานวิจัยในบริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัด

สระบุรี ซึ่งมีลักษณะภารกิจเฉพาะด้านการให้บริการไฟฟ้าแก่ภาคอุตสาหกรรมและชุมชนที่หลากหลาย ยังไม่ปรากฏหลักฐานเชิงประจักษ์อย่างเพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของปัจจัยด้านการรับรู้ดังกล่าวต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี เพื่อสร้างองค์ความรู้เชิงประจักษ์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของรัฐวิสาหกิจด้านพลังงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาบทบาทของผู้บังคับบัญชา การเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร และการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา การรับรู้ความสามารถในตนเอง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถในตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม การส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และการเห็นคุณค่าในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถในตนเอง ประกอบด้วย ประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต การได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น การชักจูงทางสังคม และสถานะทางร่างกายและอารมณ์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

กรอบทฤษฎีวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาให้ความใส่ใจ เห็นคุณค่า และให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงคุณภาพระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชา Shanock และ Eisenberger (2006) อธิบายว่า

ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กร (organizational agent) ดังนั้น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจึงส่งผลต่อทัศนคติ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยตรง แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ซึ่งอธิบายว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาจะนำไปสู่การตอบแทนในรูปแบบของความทุ่มเทและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

นอกจากนี้ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ระบุว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและการได้รับการยอมรับเป็นปัจจัยจำเป็น (Hygiene Factors) ที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรที่มีโครงสร้างแบบลำดับชั้น เช่น หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งบทบาทของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการจัดสรรทรัพยากร การตัดสินใจ และการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร

งานวิจัยเชิงประจักษ์ในช่วงหลังสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อผลลัพธ์ด้านการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น Kim และ Beehr (2020) พบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ ขณะที่ Park et al. (2022) รายงานว่าการสนับสนุนด้านอารมณ์และด้านทรัพยากรช่วยลดความเหนื่อยล้าในการทำงานของพนักงานภาคบริการสาธารณะ

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ยังมุ่งศึกษาในกลุ่มพนักงานสำนักงานหรือองค์กรบริการทั่วไป ขณะที่หลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องปฏิบัติงานภาคสนามภายใต้ความเสี่ยงสูง เช่น หน่วยงานด้านพลังงานไฟฟ้า ยังมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งสะท้อนถึงช่องว่างทางการวิจัยที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง

การรับรู้ความสามารถในตนเอง (Self-efficacy) ตามแนวคิดของ Bandura (1997) หมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคคลต่อความสามารถของตนเองในการจัดการสถานการณ์หรือดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองสูงมักมีความมุ่งมั่น อดทนต่ออุปสรรค และสามารถปรับตัวต่อความกดดันในการทำงานได้ดีกว่า ซึ่งส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

Bandura อธิบายว่าการรับรู้ความสามารถในตนเองเกิดจาก 4 แหล่งสำคัญ ได้แก่ ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต การเรียนรู้จากแบบอย่างของผู้อื่น การชักจูงทางสังคม และสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะในงานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์กดดัน

งานวิจัยเชิงประจักษ์ในช่วงหลังพบว่าการรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เช่น Li et al. (2023) พบว่าพนักงานที่มี self-efficacy สูงสามารถจัดการงานที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนได้ดีกว่า

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ยังศึกษาการรับรู้ความสามารถในตนเองในบริบทของพนักงานทั่วไปหรือภาคการศึกษา ขณะที่การศึกษาที่มุ่งเน้นพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรที่มีภารกิจด้านความปลอดภัยและความต่อเนื่องของบริการสาธารณะยังมีอยู่อย่างจำกัด

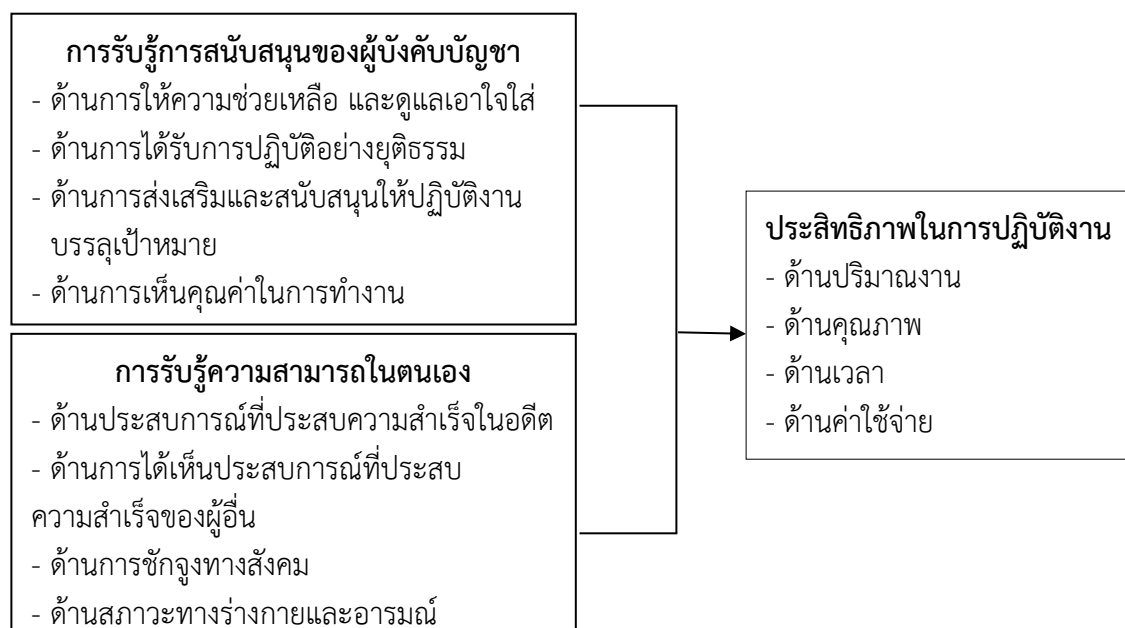
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลาในการดำเนินงาน แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัยชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะหรือความรู้เพียงอย่างเดียว แต่ยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยาและการบริหารจัดการองค์กร

ในบริบทขององค์กรรัฐวิสาหกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับความปลอดภัยของระบบบริการและความเชื่อมั่นของประชาชน งานวิจัยของ OECD (2022) ระบุว่า การสนับสนุนจากผู้นำและความพร้อมด้านจิตวิทยาของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยรักษาคุณภาพบริการสาธารณะในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน

แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยดังกล่าวแยกกันหลายบริบท แต่ยังคงงานวิจัยที่บูรณาการการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองร่วมกันเพื่ออธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านพลังงาน โดยเฉพาะในบริบทเฉพาะพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งมีการกีดกันความมั่นคงทางพลังงานและการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นช่องว่างทางองค์ความรู้ที่งานวิจัยนี้มุ่งเติมเต็ม

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 12 แห่ง จำนวน 231 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล เอกสาร หนังสือ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องกับประเด็นเนื้อหาและขอบเขตการวิจัย โดยแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) จำนวนคำถามทั้งสิ้น 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการทำงาน เพื่อสำรวจข้อมูลการทำงาน ประกอบด้วย ระดับขั้นพนักงาน แผนก ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับเงินเดือน จำนวนคำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 12 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 11 ข้อ ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น ด้านการชักจูงทางสังคม และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามได้ผ่านการความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพบว่ามีความสอดคล้อง (IOC: Item-Objective Congruence Index) อยู่ในช่วง 0.60 -1.00 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.5 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545) และผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability test) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคอยู่ในช่วง 0.708 - 0.842 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความสมบูรณ์และสามารถใช้เก็บข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ซึ่งประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 231 คน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากต้องการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาโดยตรง ซึ่งสามารถสะท้อนการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองได้อย่างเหมาะสม

เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ต้องเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 231 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามหลักการวิจัยเชิงปริมาณ

ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ จากนั้นจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม และการรักษาความลับของข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน การเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองร่วมกับผู้ประสานงานของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและมีความถูกต้อง

หลังจากรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทำการลงรหัสข้อมูล (Coding) และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นพนักงาน แผนก ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับเงินเดือน

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความรู้ความสามารถในตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุ

เป้าหมาย และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

2. การวิเคราะห์การรับรู้ความรู้ความสามารถในตนเอง ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น ด้านการชักจูงทางสังคม และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติพื้นฐาน

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความรู้ความสามารถในตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงผลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

2. สถิติเพื่อทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC (Index Of Item – Objective Congruence) จากคะแนนการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ สามารถวัดได้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของตัวแปรนั้น ๆ

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) เพื่อตรวจสอบเครื่องมือสามารถให้ผลการวัดคงที่แน่นอน ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม

3. สถิติเพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ทั้งความสัมพันธ์ทางบวกและความสัมพันธ์ทางลบ ซึ่งถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าใกล้ 1 หรือ - 1 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง และถ้าค่าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์

กันน้อย อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ควรไม่เกิน 0.80 (บุญใจ ศรีสถิตย่นรากร, 2553) แสดงว่าไม่มีปัญหา ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity)

4. สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ได้แก่

4.1 การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสมการในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังสมการที่ 1

$$\text{สมการที่ 1 : WEF} = \beta_{01} + \beta_1 \text{HC} + \beta_2 \text{FT} + \beta_3 \text{ESP} + \beta_4 \text{AVH} + \varepsilon$$

โดยที่ HC	หมายถึง	ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่
FT	หมายถึง	การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม
ESP	หมายถึง	การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย
AVH	หมายถึง	การเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน
β	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การถดถอย
ε	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อน

4.2 การรับรู้ความสามารถในตนเอง ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น ด้านการชักจูงทางสังคม และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสมการในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังสมการที่ 2

$$\text{สมการที่ 2 : WEF} = \beta_{02} + \beta_5 \text{EME} + \beta_6 \text{VE} + \beta_7 \text{SP} + \beta_8 \text{SE} + \varepsilon$$

โดยที่ EME	หมายถึง	ประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต
VE	หมายถึง	ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น
SP	หมายถึง	ด้านการชักจูงทางสังคม
SE	หมายถึง	ด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์
WEF	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
β	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การถดถอย
ε	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 231 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 และเพศหญิง จำนวน 52 คน อายุส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 84.40 ระดับชั้นของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 5 จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกปฏิบัติการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ 5 – 10 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี

(n=231)

การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่	4.28	0.32	มากที่สุด	4
2. ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม	4.31	0.29	มากที่สุด	3
3. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	4.47	0.48	มากที่สุด	1
4. ด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน	4.38	0.30	มากที่สุด	2
รวม	4.36	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ($\bar{x}$ = 4.47, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.38, S.D. = 0.30) ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ($\bar{x}$ = 4.31, S.D. = 0.29) และด้านการให้ความช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเอง ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี

(n=231)

การรับรู้ความสามารถในตนเอง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในอดีต	4.39	0.33	มากที่สุด	2
2. ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น	4.43	0.40	มากที่สุด	1
3. ด้านการชักจูงทางสังคม	4.37	0.31	มากที่สุด	3
4. ด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์	4.33	0.31	มากที่สุด	4
รวม	4.38	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเองของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.40) รองลงมา คือ ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในอดีต ($\bar{X}$ = 4.39, S.D. = 0.33) ด้านการชักจูงทางสังคม ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.31) และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ($\bar{X}$ = 4.33, S.D. = 0.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี

(n=231)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพ	3.91	0.30	มาก	4
2. ด้านปริมาณงาน	4.08	0.33	มาก	2
3. ด้านเวลา	4.36	0.52	มากที่สุด	1
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.96	0.18	มาก	3
รวม	4.08	0.24	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านเวลา ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = 0.33) ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.18) และด้านคุณภาพ ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.30) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรก่อนการทดสอบสมมติฐาน ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ค่า Variance Inflation Factors ค่า Tolerance และค่า Durbin – Watson สามารถแสดงผลการศึกษาได้ ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่า Variance Inflation Factors ค่า Tolerance ค่า Durbin – Watson ระหว่างตัวแปร การรับรู้ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ตัวแปร	WEF	AVH	HC	FT	ESP	VIF	Tolerance	Durbin – Watson
$\bar{x}$	4.08	4.28	4.31	4.47	4.38			
S.D.	0.24	0.32	0.28	0.48	0.30			
WEF	1.00	0.56**	0.08**	0.77**	0.43**			
AVH		1.00	0.07**	0.63**	0.28**	1.66	0.60	1.72
HC			1.00	0.14**	0.34**	1.13	0.89	
FT				1.00	0.47**	1.98	0.51	
ESP					1.00	1.43	0.70	

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ (HC) ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (FT) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย (ESP) และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน (AVH) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.07 – 0.63 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 ประกอบการพิจารณาค่า VIF พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.13 – 1.98 ซึ่งไม่เกิน 10 การพิจารณาร่วมกับค่า Tolerance พบว่า ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.51 – 0.89 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0 – 1 และพิจารณาร่วมกับค่า Durbin – Watson พบว่า ค่า Durbin – Watson คือ 1.72 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.50 – 2.50 เพราะฉะนั้นผลการตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปรแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ได้ ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Stepwise ในการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการ ถดถอย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ (HC) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย (ESP) และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน (AVH) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (FT) ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี สำหรับการทดสอบความเหมาะสมของเส้นถดถอยนี้มีค่าสถิติ F เท่ากับ 86.142 และจากการพิจารณา ค่า R^2 เท่ากับ 0.604 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 60 และการพิจารณาจากค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.597 แสดงว่าตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 60 นอกจากนี้ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า พิจารณาที่ค่า Std. Error of the Estimate เท่ากับ 0.1519

สามารถเขียนสมการถดถอย ได้ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา = $2.050 + 0.127$ (ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่) + (-0.058) (ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม) + 0.639 (ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย) + 0.113 (ด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา = $2.050 + 0.127$ (HC) + (-0.058) (FT) + 0.639 (ESP) + 0.113 (AVH)

และได้สมการในรูปแบบมาตรฐาน ดังนี้

$$WEF = 2.050 + 0.127 (HC) + (-0.058) (FT) + 0.639 (ESP) + 0.113 (AVH)$$

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	การรับรู้การสนับสนุนของ ผู้บังคับบัญชา			t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน			
		(b)	β		
ค่าคงที่ (a)	2.050		0.212	9.670	0.000***
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่	0.095	0.127	0.040	2.352	0.020*
2. ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม	-0.049	-0.058	0.037	-1.307	0.192
3. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมาย	0.320	0.639	0.029	10.850	0.000***
4. ด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน	0.092	0.113	0.041	2.258	0.025*
R = 0.777, R2 = 0.604, Adjusted R2= 0.597, SEE = 0.1519, F = 86.142					

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$, ***ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

ผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้ความสารถในตนเองที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรก่อนการทดสอบสมมติฐาน เพื่อความเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ค่า Variance Inflation Factors ค่า Tolerance และค่า Durbin – Watson สามารถแสดงผลการศึกษาได้ ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงค่า Variance Inflation Factors ค่า Tolerance ค่า Durbin – Watson ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ตัวแปร	WEF	EME	VE	SP	SE	VIF	Tolerance	Durbin – Watson
$\bar{x}$	4.08	4.39	4.43	4.37	4.33			
S.D.	0.24	0.33	0.40	0.31	0.31			
WEF	1.00	0.13**	0.71**	0.29**	0.12**			
EME		1.00	0.25**	0.41**	0.25**	1.22	0.82	1.81
VE			1.00	0.39**	0.30**	1.21	0.83	
SP				1.00	0.49**	1.58	0.63	
SE					1.00	1.35	0.74	

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความสามารถในตนเอง ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต (EME) ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น (VE) ด้านการชักจูงทางสังคม (SP) และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ (SE) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.12 – 0.71 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.80 ประกอบการพิจารณาค่า VIF พบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.21 – 1.58 ซึ่งไม่เกิน 10 การพิจารณาร่วมกับค่า Tolerance พบว่า ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.63 – 0.83 ซึ่งอยู่ระหว่าง 0 – 1 และพิจารณาร่วมกับค่า Durbin – Watson พบว่า ค่า Durbin – Watson คือ 1.81 ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.50 – 2.50 เพราะฉะนั้นผลการตรวจสอบความเป็นอิสระของตัวแปรแสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ได้ ดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Stepwise ในการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการ ถดถอย พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น (VE) และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ (SE) ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ด้านประสบการณ์ที่ความสำเร็จของตนเองในอดีต (EME) และ ด้านการชักจูงทางสังคม (SP) ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี สำหรับการทดสอบความเหมาะสมของเส้นถดถอยนี้มีค่าสถิติ F เท่ากับ 62.533 และจากการพิจารณาค่า R^2 เท่ากับ 0.525 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 53 และการพิจารณาจากค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.517 แสดงว่าตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 52 นอกจากนี้ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่ค่า Std. Error of the Estimate เท่ากับ 0.16629

สามารถเขียนสมการถดถอย ได้ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้ความสามารถในตนเอง = $2.446 + (-0.063)$ (ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในอดีต) + 0.732 (ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น) + 0.093 (ด้านการชักจูงทางสังคม) + (-0.130) (ด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้ความสามารถในตนเอง = $2.446 + (-0.063)$ (EME) + 0.732 (VE) + 0.093 (SP) + (-0.130) (SE)

และได้สมการในรูปแบบมาตรฐาน ดังนี้

$$WEF = 2.446 + (-0.063) (EME) + 0.732 (VE) + 0.093 (SP) + (-0.130) (SE)$$

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี

การรับรู้ความสามารถในตนเอง	การรับรู้ความสามารถในตนเอง			t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน			
		(b)	β		
ค่าคงที่ (a)	2.446		0.203	12.045	0.000***
1. ด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในอดีต	-0.045	-0.063	0.036	-1.245	0.214
2. ด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น	0.440	0.732	0.030	14.507	0.000***
3. ด้านการชักจูงทางสังคม	0.072	0.093	0.045	1.608	0.109
4. ด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์	-0.100	-0.130	0.041	-2.435	0.016*

R = 0.725, R² = 0.525, Adjusted R² = 0.517, SEE = 0.16629, F = 62.533

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$, **ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$, ***ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีบางด้าน โดยด้านการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และด้านการเห็นคุณค่าในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ขณะที่ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ในส่วนของการรับรู้ความสามารถในตนเอง พบว่าด้านการได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น และด้านสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ขณะที่ด้านประสบการณ์ความสำเร็จของตนเองในอดีต และด้านการชักจูงทางสังคมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองในฐานะกลไกสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมายการทำงานมากกว่าปัจจัยเชิงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายได้จากบริบทขององค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีระบบการปฏิบัติงานมาตรฐานและภารกิจด้านความปลอดภัยสูง ส่งผลให้พนักงานให้ความสำคัญกับการสนับสนุนเชิงภารกิจที่ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานโดยตรง

ผลการวิเคราะห์ถดถอยแสดงให้เห็นว่าการช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ การส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมาย และการเห็นคุณค่าในผลงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ที่เสนอว่าการที่พนักงานรับรู้ถึงความเอาใจใส่จากองค์กรจะก่อให้เกิดการตอบสนองผ่านพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของ Blau (1964) ที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงตอบแทนระหว่างบุคคลในองค์กร ผลดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rhoades และ Eisenberger (2002) ที่พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาช่วยเพิ่มความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ในทางตรงกันข้าม ความยุติธรรมในการปฏิบัติไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถตีความได้ว่าความยุติธรรมเป็นมาตรฐานพื้นฐานขององค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีระบบระเบียบชัดเจน จึงทำหน้าที่เป็นปัจจัยจำเป็นมากกว่าปัจจัยจุดใจตามแนวคิดสองปัจจัยของ Herzberg et al. (1959) ข้อค้นพบนี้สะท้อนว่าองค์กรควรมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจเชิงบวกผ่านการยอมรับผลงานและการสนับสนุนเชิงเป้าหมายมากกว่าการรักษามาตรฐานขั้นต่ำเพียงอย่างเดียว

ด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง พบว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จของผู้อื่นและสภาวะทางร่างกายและอารมณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1997) ที่ชี้ว่าการเรียนรู้ผ่านแบบอย่างช่วยเพิ่มความมั่นใจและลดความไม่แน่นอนในการตัดสินใจ โดยเฉพาะในงานที่มีความเสี่ยงสูง ขณะที่ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตและการชักจูงทางสังคมไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ อาจสะท้อนการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและระบบงานที่ทำให้ประสบการณ์เดิมไม่สามารถนำมาใช้ได้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stajkovic และ Luthans (1998) ที่เสนอว่าประสิทธิผลของแหล่งสร้างความเชื่อมั่นในตนเองขึ้นอยู่กับบริบทการทำงาน

โดยสรุป องค์การควรพัฒนาบทบาทผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้อำนวยความสำเร็จของงาน ส่งเสริมการเรียนรู้จากแบบอย่าง และดูแลความพร้อมทางร่างกายและจิตใจของพนักงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนในบริบทองค์กรรัฐวิสาหกิจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ องค์การจึงควรส่งเสริมบทบาทของผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ การกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับศักยภาพของพนักงาน การจัดสรรทรัพยากรและการสนับสนุนเชิงเทคนิคอย่างเพียงพอ รวมถึงการแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการยอมรับในผลงานของพนักงานอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง แม้ว่าปัจจัยด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะไม่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ควรได้รับการธำรงรักษาในฐานะพื้นฐานสำคัญของการบริหารงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และบรรยากาศการทำงานที่มั่นคงและยั่งยืนในองค์กร

ในส่วนของการรับรู้ความสามารถในตนเอง องค์การควรพัฒนาแนวทางในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้สะสมประสบการณ์ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานจริง ส่งเสริมการเรียนรู้จากแบบอย่างที่ประสบความสำเร็จภายในองค์กร ผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือระบบพี่เลี้ยง ควบคู่กับการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ การให้คำแนะนำ และการสะท้อนผลการปฏิบัติงานในเชิงพัฒนา ตลอดจนการดูแลสภาวะทางร่างกายและอารมณ์ของพนักงานอย่างเหมาะสม แนวทางดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความพร้อมทั้งด้านจิตใจและร่างกาย เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน และสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

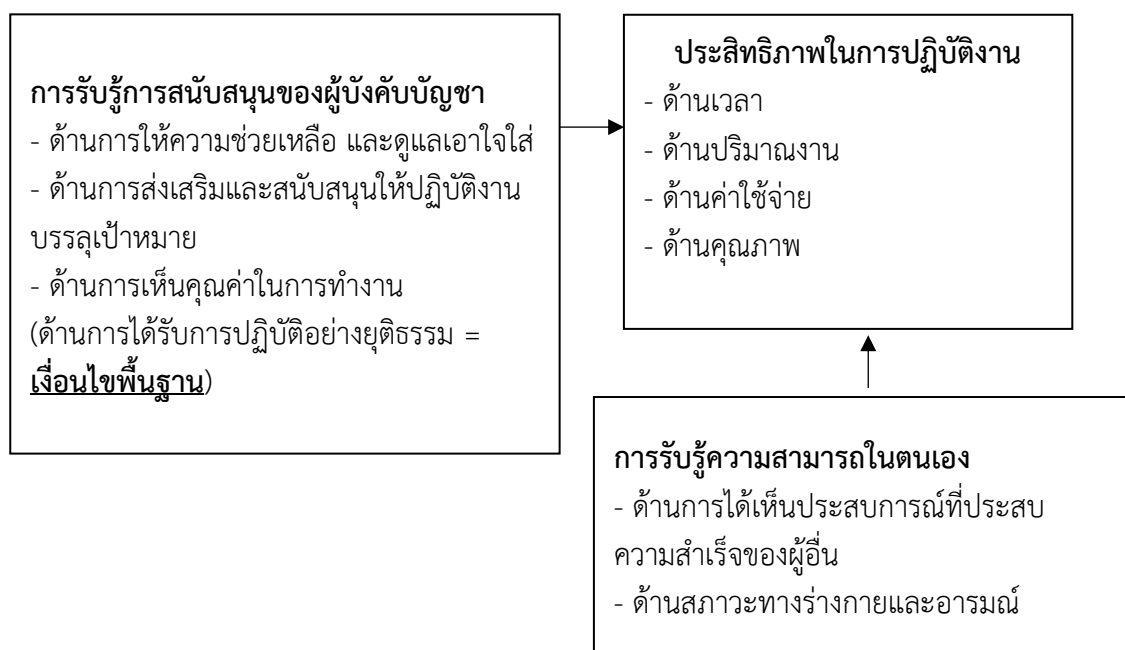
การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเอง เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรประยุกต์ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เช่น การใช้แบบสอบถามปลายเปิดหรือการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเพิ่มความสมบูรณ์ของผลการวิจัย อีกทั้งควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ การศึกษาครั้งต่อไปอาจพิจารณาบทบาทของวัฒนธรรมในองค์กรและประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตในฐานะตัวแปรแทรกหรือกำกับ โดยคำนึงถึงสอดคล้องกับบริบทการทำงานและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เพื่ออธิบายกลไกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริบทองค์กรรัฐวิสาหกิจเกิดจากกลไกเชิงบริบทระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ความสามารถในตนเอง โดยการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ การส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมาย และการเห็นคุณค่าในการทำงานเป็นปัจจัยสนับสนุนเชิงปฏิบัติที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ เนื่องจากช่วยเพิ่มความชัดเจนของบทบาท ลดข้อจำกัดในการทำงาน และเสริมแรงจูงใจของพนักงาน

ในขณะที่ความยุติธรรมในการปฏิบัติไม่พบอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดสองปัจจัยของ Herzberg ว่าเป็น “เงื่อนไขพื้นฐาน” (Hygiene factor) ที่องค์กรรัฐวิสาหกิจกำหนดเป็นมาตรฐานอยู่แล้ว จึงไม่สร้างความแตกต่างด้านผลการปฏิบัติงาน แต่ยังมีบทบาทในฐานะเงื่อนไขที่เสริมความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชาและเอื้อต่อการยอมรับการสนับสนุนในองค์กร

นอกจากนี้ การเรียนรู้จากแบบอย่างที่ประสบความสำเร็จและความพร้อมทางร่างกายและอารมณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพมากกว่าประสบการณ์เดิมหรือการชักจูงทางสังคม สะท้อนว่าการพัฒนาประสิทธิภาพควรมุ่งเน้นการสนับสนุนเชิงเป้าหมาย ควบคู่กับการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และความพร้อมของพนักงาน ดังแสดงในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 แสดงโมเดลการเรียนรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้ความสามารถในตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (ม.ป.ป.). *ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2565, จาก <http://www.pea.co.th>
- ศิริชัย กาญจนวาสี. *ทฤษฎีการประเมิน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of psychology* (pp. 71–81). New York, NY: Academic Press.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley and Sons.
- Kim, M., & Beehr, T. A. (2020). The power of empowering leadership: Allowing and encouraging followers to take charge of their own jobs. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(15), 1865–1898.
- Lee, J. (2023). Leadership support and job performance in public sector organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 44(3), 315–330.
- Li, Y., Li, N., & Li, C. (2023). Self-efficacy and employee adaptability under uncertainty: The role of proactive coping and resilience. *Journal of Organizational Behavior*, 44(5), 789–804.
- Desta, M. (2024). The impact of supervisor support on employee job performance. *International Journal of Human Resource Studies*, 14(1), 45–60.
- OECD. (2002). *Human resource management in the public sector: Strengthening resilience and performance*. Paris: OECD Publishing.
- OECD. (2022). *Public sector performance and employee effectiveness*. Paris: OECD Publishing.
- Park, R., Kim, S., & Shin, Y. (2022). Supervisor support and employee burnout: The buffering role of emotional and instrumental resources in public service organizations. *Public Personnel Management*, 51(3), 345–364.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York, NY: Wiley.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689–695.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240–261.
- Taayloy, K. M., & Betz, N. E. (1994). Applications of self-efficacy theory to the understanding and treatment of career indecision. *Journal of Vocational Behavior*, 44(1), 63–81.