

Abstract

The objective of this research was to study the level of transformational leadership, satisfaction, work performance, and causal factors influencing the performance of employees within insurance companies in Bangkok. It is quantitative research. The research instrument is a questionnaire. The data was collected from 300 people who are working for an insurance company in Bangkok. Using probability sampling methods and simple random sampling. Statistics used in research include frequency, percentage, average, standard deviation, and analysis of structural equation modelling by statistical packages.

The results showed that the level of transformational leadership, satisfaction, and performance were at a high level, with an average value of 3.80, 3.68, and 3.91, respectively, and standard deviations of 0.932, 0.866, and 0.840, respectively, and causal factors influencing the performance of employees within insurance companies in Bangkok, transformational leadership influence on work efficiency. The total influence was 0.738, and satisfaction had an overall influence on work efficiency. The total influence was 0.779, which shows that satisfaction factors influence performance within an insurance company. In Bangkok, more than transformational leadership

Keywords: Transformation leadership, satisfaction, work performance

บทนำ

ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้รับความนิยมอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมประกันภัยในกรุงเทพฯ รูปแบบความเป็นผู้นำมีความโดดเด่นด้วยความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุศักยภาพสูงสุดตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ในงานวิจัยที่หลากหลายได้แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (วีระยุทธ สายบุญ, 2563) โดยสำหรับในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นสำรวจผลกระทบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อธุรกิจประกันภัยในบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยเน้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ เพื่อให้เห็นผลลัพธ์ของความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจประกันภัยของพนักงานและองค์กร ซึ่งเมื่อกล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือความสามารถเพื่อสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้พนักงานมีความสามารถต่อการบรรลุศักยภาพสูงสุดตามที่องค์กรตั้งเป้าไว้ รูปแบบความเป็นผู้นำจะมุ่งเน้นไปที่การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการกระตุ้นให้พนักงานได้ประสพกับงานในความท้าทายใหม่ ๆ รวมถึงการพัฒนาทักษะของพนักงานภายในอุตสาหกรรมประกันภัย สิ่งนี้สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับที่สูงขึ้น (วรินทร์ จงมีสุข และคณะ, 2561) เพราะพนักงานที่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้นำและองค์กร และการให้อำนาจในการทำงานตามขอบเขตอย่างเต็มที่ที่มีแนวโน้มต่อการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงความเต็มใจในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังมีประสิทธิภาพในการทำงาน (วีระยุทธ สายบุญ,

2563) ในงานวิจัยหลากหลายได้แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของพนักงานและประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมประกันภัย การศึกษาที่จัดทำโดย Society for Human Resource Management พบว่า องค์กรที่มีผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง จะมีระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานและประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีผู้นำที่ผ่านการฝึกฝนมาอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างจุดมุ่งหมายและความหมายให้กับพนักงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในการทำงานที่มากขึ้น (Purwanto, 2020; Kammerhoff et al., 2019; Prabowo et al., 2018; Mathis et al., 2016; Cohen, 2007)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกสำหรับพนักงานและองค์กร กล่าวได้ว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือนักสื่อสารที่มีทักษะในการแสดงวิสัยทัศน์และเป้าหมายให้พนักงานทราบได้อย่างชัดเจน สิ่งนี้ช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันของวัตถุประสงค์และทิศทางในการทำงานที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันในอุตสาหกรรมประกันภัย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างความไว้วางใจกับลูกค้าและทำให้มั่นใจว่าพนักงานเข้าใจในหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายและจำนวนปริมาณงานที่ตนเองจะต้องทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างพนักงานกับองค์กรในทิศทางเดียวกัน (ธีรชาติ คงสมัย และคณะ, 2565) เพราะหากผู้นำสื่อสารทัศนคติในด้านบวกให้กับพนักงานภายในทีมได้อย่างดี พนักงานภายในทีมจะมององค์กรว่ามีผู้นำที่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้นำไปสู่ระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพของพนักงานที่มากขึ้น และการเสริมสร้างศักยภาพเป็นอีกองค์ประกอบสำคัญของความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของพนักงาน (พัชร ตามพ์ประเสริฐกุล, 2563) กล่าวได้ว่าผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ให้อำนาจแก่พนักงานโดยมอบเครื่องมือและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย จะส่งผลให้พนักงานได้ชิ้นงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้นำเป็นเพียงแค่ผู้ชี้แนะแนวทางเท่านั้น ซึ่งอาจรวมถึงโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนา การสร้างโอกาสสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการทำงานในบริษัทประกันภัย พนักงานที่รู้สึกว่าได้รับอำนาจมีแนวโน้มที่จะเป็นเจ้าของงานของตนเองและรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของตน สิ่งนี้สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจของพนักงานอย่างสูงสุด อันนำมาซึ่งประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น (อภิตี เฟ่งพิโรจ และปรารณา หลีกภัย, 2565)

จากข้อความข้างต้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของพนักงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทประกันภัย เพราะผู้นำที่มีศักยภาพจะสามารถสื่อสาร สนับสนุน ส่งเสริมการสร้างเสริมศักยภาพ ที่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมให้พนักงานบรรลุศักยภาพสูงสุดของตนเอง (ธีรชาติ คงสมัย และคณะ, 2565) ภายในบริษัทประกันภัยในกรุงเทพฯ โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ โดยมุ่งศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยจะศึกษาภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีการทำงานเป็นทีม โดยแต่ละทีมจะมีผู้นำการปฏิบัติงานของตนเองในการแข่งขันกับทีมอื่น ๆ ในสาขาต่าง ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการศึกษาภาวะผู้นำเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้นำภายในองค์กรให้สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรภายในทีมให้ดียิ่งขึ้น พร้อมกันนั้น

การเกิดความพึงพอใจที่มากขึ้นสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพทำงานได้มากขึ้นตามหรือไม่ จึงได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” ขึ้น โดยมีรายละเอียดต่างๆ ของแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมต่าง ๆ ของตัวแปรภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการงานดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 475 คน (ทรัพยากรบุคคลบริษัทไอโออี กรุงเทพประกันภัย, 2565) และกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน โดยใช้สูตรตามแนวคิดของ Comrey & H. B. Lee (1992) สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างและความเหมาะสมของการวิเคราะห์

ขนาดตัวอย่าง	ความเหมาะสมของการวิเคราะห์
50	ไม่ควรใช้ (Very Poor)
100	น้อยเกินไป (Poor)
200	ปานกลาง (Fair)
300	ดี (Good)
500	ดีมาก (Very Good)
≥1,000	ดีที่สุด (Excellent)

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 300 คน ซึ่งมีความเหมาะสมและอยู่ในเกณฑ์ดี (Good) ตามคำแนะนำของ Comrey & H. B. Lee (1992) และได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องภายใต้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2-4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยความพึงพอใจ และปัจจัย ประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยตอนที่ 2-4 มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยข้อคำถามที่ใช้ เป็นมาตราส่วนประมาณค่าในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (Likert Scale)

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปรและดัชนีชี้วัด

2) สร้างแบบสอบถามและข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดตามดัชนีชี้วัด โดยภายใต้ คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นส่งขอความอนุเคราะห์กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ คุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยเกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามจะพิจารณาเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ไม่น้อยกว่า 0.5 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อคำถามอยู่ที่ 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม (Hambleton & Cook, 1977)

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา มาทำการทดสอบค่า Tryout จาก บุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแต่ละตัวแปรควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2006) ซึ่งค่า สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ที่ 0.957-0.963 ซึ่งสูงกว่า 0.7 แสดงว่าเครื่องมือ สามารถนำไปใช้ได้ (Hair, et al., 2014)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2566 ด้วยวิธีการแบบปฐมนุญ

2) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์

5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและนำมาพัฒนาประยุกต์สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน (ร้อยละ 60.0) อายุ 31-35 ปี จำนวน 119 คน (ร้อยละ 39.7) วุฒิมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 182 คน (ร้อยละ 60.7) อายุงานอยู่ที่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 126 คน (ร้อยละ 42.0) ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 186 คน (ร้อยละ 62.0) สถานภาพโสด จำนวน 177 คน (ร้อยละ 59.0) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 83 คน (ร้อยละ 27.7)

2. ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 2-4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรโดยรวม

ตัวแปร/ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง			
- ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมคติ	3.78	.945	มาก

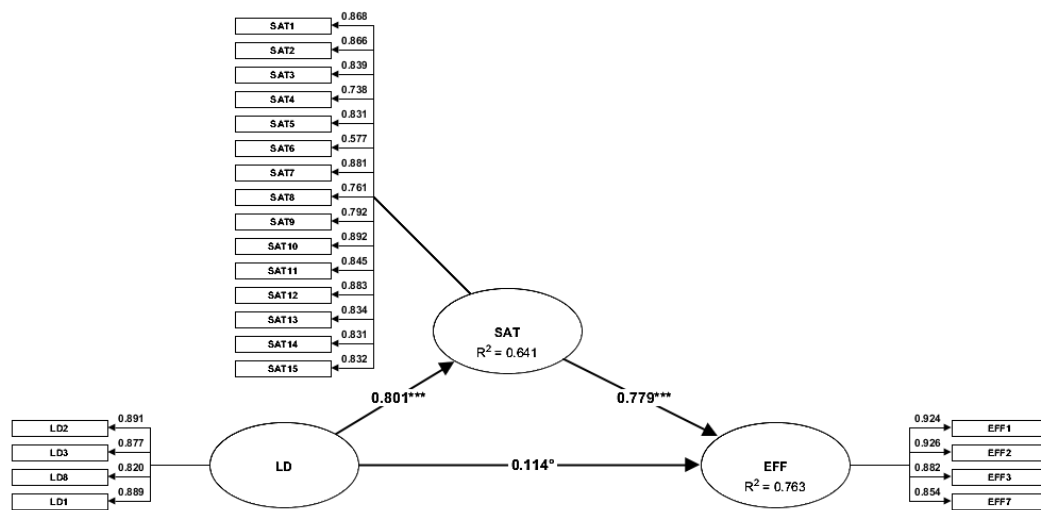
213 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร

- ด้านแรงบันดาลใจ	3.81	.970	มาก
- ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	3.86	.978	มาก
- ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	3.76	.820	มาก
รวมปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.80	.932	มาก
ความพึงพอใจ			
- ด้านลักษณะงาน	3.76	.949	มาก
- ด้านค่าตอบแทน	3.52	.905	มาก
- ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.58	.998	มาก
- ด้านผู้บังคับบัญชา	3.72	.998	มาก
- ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.81	.947	มาก
รวมปัจจัยความพึงพอใจ	3.68	.866	มาก
ประสิทธิภาพในการทำงาน			
- คุณภาพของงาน	3.96	.918	
- ปริมาณงาน	3.94	.902	
- เวลา	3.95	.923	
- ค่าใช้จ่าย	3.82	.904	
รวมปัจจัยประสิทธิภาพ	3.91	.840	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .840 รองลงมา คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .932 และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .866 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับตัวแบบสมการโครงสร้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครในภาพรวม โดยเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์เชิงถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ดังภาพที่ 2

214 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัย

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร	อิทธิพล (EFFECT)	LD	Sat
ประสิทธิภาพในการทำงาน (EFF)	0.763	DE	0.114*	0.779***
		IE	0.624***	0.000
		TE	0.738***	0.779***
ความพึงพอใจ (Sat)	0.641	DE	0.801***	N/A
		IE	0.000	N/A
		TE	0.801***	N/A
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LD)	-	DE	N/A	0.000
		IE	N/A	0.000
		TE	N/A	0.000

หมายเหตุ: DE; Direct Effect, IE; Indirect Effect, TE; Total Effect, N/A; Not Applicable

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65

** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96

*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (EFF) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LD) และความพึงพอใจ (Sat) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (EFF) มีค่าเท่ากับ 0.114* และ 0.779*** และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LD) มีอิทธิพลทางอ้อมสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน (EFF) มีค่าเท่ากับ 0.624***

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ (Sat) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LD) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ (Sat) มีค่าเท่ากับ 0.801***

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	0.801***	35.479	สนับสนุน
H2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน	0.114*	1.825	สนับสนุน
H3 ความพึงพอใจในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงาน	0.779***	14.572	สนับสนุน
H4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความพึงพอใจมีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายใน บริษัทประกันภัย แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	0.624***	11.967	สนับสนุน

จากตารางที่ 4 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.801*** หมายความว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (t=35.479)

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.10 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.114* หมายความว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (t=-1.825)

3. ความพึงพอใจในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.779*** หมายความว่า ความพึงพอใจในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (t=14.572)

4. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.624***

หมายความว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (t=11.967)

อภิปรายผล

งานวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า หัวหน้าทีมภายในบริษัทมีความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาด้วยการใส่ใจในรายละเอียดของพนักงานแต่ละคน คอยส่งเสริมและให้คำปรึกษา พร้อมทำงานไปด้วยกัน มีความเป็นผู้นำที่สูง แสดงบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ไม่เป็นเพียงแค่ผู้สั่งการเท่านั้น อีกทั้งให้ความสำคัญกับบุคคลร่วมงานทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียม ส่งผลให้พนักงานเกิดความรักความพึงพอใจต่อหัวหน้าทีมของตน และความพึงพอใจที่แสดงออกมาจากการได้รับความใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ จากหัวหน้าทีมส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น สะดวกสบาย แม้มีปัญหาเข้ามาให้แก้ไข ก็สามารถช่วยกันคิดและหาทางออกร่วมกันได้ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีริชาตี คงสมัย และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในทางบวก ทั้งความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจต่อตัวผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้นำที่มีรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ผู้นำที่เน้นความสัมพันธ์ และความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีริพงษ์ อนุกล้า และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมเหล็ก จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมเหล็ก จังหวัดระยองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเท่ากับ 3.71 3.63 3.50 และ 3.90 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเท่ากับ 0.791 0.610 และ 0.271 ตามลำดับ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านแรงจูงใจในงานของพนักงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.248 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.503 และ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.080 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.268

2. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานภายในบริษัทเป็นผลมาจากบุคคลได้รับความใส่ใจอย่างสูงต่อหัวหน้าทีม การให้ชิ้นงานที่มีความเหมาะสมกับเวลาที่ปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ งานที่ปฏิบัติออกมามีชิ้นงานตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด นอกจากนี้ความพึงพอใจของพนักงานยังเป็นผลมาจากในเรื่องของการได้รับสวัสดิการที่เป็นธรรม การมีโอกาสในการหยุดพักผ่อน รวมไปถึง

สวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานตระหนักถึงการที่บริษัทให้ความสำคัญ และตอบแทนด้วยการตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ชิ้นงานที่ได้ย่อมมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูร ศรีอุดมกุล และสุมาลี รามัญ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประจำบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนล้อรถประตูลอยน้ำแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรม สยาม อีสเทิร์น ซีบอร์ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับของแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานโดยผลรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับของความพึงพอใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยผลรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าอิทธิพลรวมอยู่ที่ 0.259 และความพึงพอใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลรวมอยู่ที่ 0.545 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ จงมีสุข และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริษัทภายหลังการรวมกิจการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับความเห็นด้านการประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทกลุ่มการเงินภายหลังการรวมกิจการในภาพรวมมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านนโยบายการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการได้รับการยอมรับ

องค์ความรู้ใหม่

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทประกันภัยได้รับอิทธิพลอย่างมากจาก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เป็นหัวหน้าทีมภายในบริษัทที่มีความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาด้วยการใส่ใจในรายละเอียดของพนักงานแต่ละคน คอยส่งเสริมและให้คำปรึกษา มีความเป็นผู้นำที่สูง แสดงบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ไม่เป็นผู้สั่งการเพียงอย่างเดียว อีกทั้งให้ความสำคัญกับบุคคลร่วมงานทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียม ส่งผลให้พนักงานเกิดความรักความพึงพอใจต่อหัวหน้าทีมของตน และความพึงพอใจที่แสดงออกมาจากการได้รับความใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ จากหัวหน้าทีม ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น สะดวกสบาย แม้มีปัญหาเข้ามาให้แก้ไข ก็สามารถช่วยกันคิดและหาทางออกร่วมกันได้ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยอิทธิพลทางตรงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10 ค่าอิทธิพลอยู่ที่ 0.114 และมีอิทธิพลทางอ้อมมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .01 มีค่าอิทธิพลอยู่ที่ 0.624 โดยมีผลรวมของเส้นอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมอยู่ที่ 0.738 และปัจจัยความพึงพอใจ มีค่าอิทธิพลทางตรงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าอิทธิพลอยู่ที่ 0.779 ซึ่งแปลความหมายได้

ว่า ปัจจัยความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร มากกว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บริษัทควรให้ความสำคัญ ในการใส่ใจรายละเอียดของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลอย่างมากต่อ ความตั้งใจในการทำงานของพนักงาน ผ่านการอบรม การใช้วิธีการทำงานในรูปแบบเป็นหัวหน้าทีมปฏิบัติงาน ร่วมกันมากกว่าการสั่งการ

2) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยความพึงพอใจ บริษัทควรมีการเพิ่มสวัสดิการและ ค่าตอบแทนให้กับพนักงานภายในองค์กรในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้วันหยุด วันลา ตามอายุงาน หรือการให้สวัสดิการรางวัลด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากเรื่องของตัวเงิน เพื่อให้พนักงานภายใน องค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจุบันบริษัทมีการ ออกแบบวิธีการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติในรูปแบบของตนเองยังอยู่ในระดับต่ำ บริษัทควรมีการ พัฒนารูปแบบการทำงานเพื่อให้เกิดความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้ทำ รูปแบบวิธีการทำงานด้วยตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากการการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพหรืออาจทำวิจัยแบบผสมผสานเพื่อให้ได้ข้อมูล ที่มีความชัดเจนและเป็นข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรนำปัจจัยความสุขในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานเข้ามา ศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกต่อสาเหตุของอิทธิพลที่ส่งผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับ นำไปพัฒนาวิธีการทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- ธีรชาติ คงสมัย และคณะ. (2565). ผลของภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีต่อความพึงพอใจในงานและผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรม เครือสหพัฒน์ จังหวัดชลบุรี. วารสารวิชาการวิทยาการการจัดการ. 1(1), 95-109.
- ธีรพงศ์ ฉุนกล้า และคณะ. (2564). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมเหล็ก จังหวัดระยอง. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ. 12(1), 98-115.

- ประยูร ศรีอุดมกุล และสุมาลี รามัญ. (2565). ความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประจำในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนล้อคประตูลอยน้ำแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรม สยาม อีสเทิร์น ซีบอร์ด. วารสารรัชต์ภาคย์. 16(45), 250-265.
- พัชรี ตามพ์ประเสริฐกุล. (2563). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกร. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรินทร์ จงมีสุข และคณะ. (2561). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทภายหลังการรวมกิจการ. Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University. 6(2), 88-96.
- วีระยุทธ สายบุญ. (2563). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อติติ เฟ่งพิโรจ และปรารณา หลีกภัย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส. วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 6(3), 1-13.
- Cohen, D. J. (2007). The very separate worlds of academic and practitioner publications in human resource management: Reasons for the divide and concrete solutions for bridging the gap. Academy of Management Journal. 50(5), 1013-1019.
- Hair, E., et al. (2006). Children's school readiness in the ECLS-K: Predictions to academic, health, and social outcomes in first grade. Early Childhood Research Quarterly. 21(4), 431-454.
- Hair, J. F., et al. (2014). Pearson new international edition. Multivariate data analysis. (7th Edition). Pearson Education Limited Harlow, Essex.
- Hambleton, R. K., & Cook, L. L. (1977). Latent trait models and their use in the analysis of educational test data. Journal of educational measurement. 14(2), 75-96.
- Kammerhoff, J., et al. (2019). Leading toward harmony—Different types of conflict mediate how followers' perceptions of transformational leadership are related to job satisfaction and performance. European Management Journal. 37(2), 210-221.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2016). Human resource management. United State of America: Cengage Learning.
- Prabowo, T. S., et al. (2018). The influence of transformational leadership and work motivation on employee performance mediated by job satisfaction. Jurnal Aplikasi Manajemen. 16(1), 171-178.
- Purwanto, A. (2020). The role of job satisfaction in the relationship between transformational leadership, knowledge management, work environment and performance. Solid State Technology. SSRN. 63(20), 293-314.