

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลผ่านสมรรถนะ
หลักของบุคลากร ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*

Influence of perceived support from Organization, Supervisor and Team
on Innovation Performance through core competencies of personnel
in the Office of Basic Education Commission

พัชรกัญญ์ เมธาอักษรเกียรติ (Patcharakan Medhaakkharakiat)**

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)* **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง) จำนวนทั้งหมด 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักของบุคลากร และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ 2) การทดสอบความเป็นตัวแปรกลางพบว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงาน ที่มีอิทธิพลอย่างสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน, การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม, สมรรถนะหลักของบุคลากร

* เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนนำไปใช้

** สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Silpakorn University., E-mail : aud.patcharakan@gmail.com

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

(Assistant Professor, Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University)

Abstract

The purpose of this research was to investigate the influence of perception, support from organization, supervisor and team on the innovation performance through core competencies of personnel in the Office of the Basic Education Commission. The sample consisted of 370 persons working in the Office of Basic Education Commission (Central). A questionnaire used the data collection tool. The statistics was used to analyze the data, including frequency, percentage, mean, standard deviation. Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis. The findings of the study were as follows: 1) Perceived support from the organization, supervisor and team was positively correlated with the core competencies of personnel. And positive correlation with the efficiency of individual innovation work in the Office of Basic Education Commission. And 2) Medium variable testing found that the core competency of personnel was a central variable in the relationship between perception, support from organizational, supervisors, and teams that highly influenced innovation performance enhancing individual innovation. in the Office of the Basic Education Commission.

Keywords : Perceived organizational support, Perceived supervisor support, Perceived team support, Innovation performance, Core competencies

บทนำ

รัฐบาลมีนโยบายที่จะพัฒนาประเทศไทยไปสู่ Thailand 4.0 ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้วยความมุ่งหวังเปลี่ยนผ่านประเทศไทยให้สามารถก้าวไปสู่ “ประเทศในโลกรุ่นที่หนึ่ง” ที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในบริบทของโลกยุค The Fourth Industrial Revolution อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาภาครัฐจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับ “ความมั่นคง” ของชาติ แต่ในปัจจุบันสถานการณ์โลกได้เปลี่ยนไป “ความมั่งคั่ง” ได้เข้ามามีบทบาทแทนที่ ซึ่งหากมีความมั่งคั่งเกิดขึ้นอย่างแท้จริงและกระจายตัวอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมชาติครอบคลุม และทั่วถึง ความมั่นคงในชาติก็จะเกิดขึ้นตาม ดังนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารประเทศสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมถึงลดแรงกดดันและความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ที่กระแสโลกาภิวัตน์เข้มข้นขึ้น จึงได้มีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการที่ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภาครัฐ (คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ, 2559)

ระบบราชการไทยจึงต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรสมัยใหม่ รวมถึงข้าราชการและบุคลากรของรัฐ ต้องมีทักษะ มีสมรรถนะที่จำเป็น และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นบุคคลสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) สามารถรวบรวม วิเคราะห์ กลั่นกรองและมีความสามารถในการตัดสินใจสูง พัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มี

กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบราชการ เพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติราชการ และส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (Innovation) อันเป็นการเปิดกว้างทางความรู้และความคิด เปิดรับความคิดที่แปลกใหม่ ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ประสบการณ์ใหม่ๆ และมีประโยชน์ต่อตนเอง กลุ่ม หน่วยงาน และองค์กร (วสันต์ สุทธาวาส และ ประสพชัย พสุนนท์, 2558) ทำให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาระบบสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ที่ทุกคนจำเป็นต้องมี ต้องเป็นและต้องใช้อย่างเหมาะสมเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องมี ต้องเป็น เพื่อมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ตามที่ต้องการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Dubois and Rothwell., 2004) ซึ่งในสภาพความเป็นจริงไม่ว่าจะเป็น ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ล้วนมีความสำคัญและสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานหนึ่งๆ และสามารถนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานของงานหรือตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งสามารถเสริมสร้างให้สูงขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (Scott B. Parry, 1998)

ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มีขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงานและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ให้สูงและทันสมัยยิ่งขึ้นนั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support : PSS) และการสนับสนุนจากทีมงาน (Perceived Team Support : PTS) ซึ่งการสนับสนุนดังกล่าวเปรียบเสมือนการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน คือ เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนและช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่เป็นไปในทิศทางบวก บุคลากรจะตอบแทนกลับคืนให้แก่องค์กรในทางบวกด้วยเช่นเดียวกัน เช่น การทุ่มเทแรงกายแรงใจปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร (Eisenberger et al., 1986) รวมถึงบุคลากรเกิดความผูกพันในงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร (Yahya, 2012) ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรสมัยใหม่ รวมทั้งข้าราชการและบุคลากรต้องมีทักษะ มีสมรรถนะที่จำเป็น มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐและแนวทางการปฏิรูประบบราชการ รวมถึงการก้าวไปสู่ Thailand 4.0 ได้อย่างทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวคิดของ Eisengenger et al. (1990) ได้ให้ความหมายว่า พนักงานมีความเชื่อว่า องค์กรมีความห่วงใยต้องการให้บุคลากรมีความสุข อยู่ดี กินดี ด้วยการมอบรางวัลหรือเงื่อนไขในการทำงานต่าง ๆ ให้บุคลากรเป็นผลตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส หรือผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงิน เช่น สวัสดิการ การอบรมพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้บุคลากรคิดว่าองค์กรได้จัดหาสิ่งที่เหมาะสมให้แก่พวกเขา และทำให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการตอบสนององค์กร (Wayne et al, 2002) สอดคล้องกับแนวคิดของ Rhodes and Eisenberger (2002) ที่ได้กล่าวว่า การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรถือว่าเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรและงานที่ทำ บุคลากรมีการรับรู้และความรู้สึกได้ว่าองค์กรดูแลเอาใจใส่ตนมากเพียงใด ให้ความสนใจมองเห็นคุณค่าในผลงานและชื่นชมผลงานของตนมากเท่าใด บุคลากรเหล่านั้นก็จะทุ่มเทชีวิตจิตใจเอาใจใส่ต่อองค์กรและงานมากเพียงนั้น นอกจากนี้ บุคลากรในระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกว่าการสนับสนุนจากองค์กรทำให้ความเป็นอยู่ของตนและครอบครัวดีขึ้น (Piercy et al, 2006) โดยหากพิจารณาเป็นในเชิงปัจจัยรายด้านแล้ว จันทรพา ทัดภูธร (2543) ได้มีการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทน 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 3) ด้านสภาพการทำงาน 4) ด้านโอกาสก้าวหน้า และ 5) ด้านจิตวิทยาสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ที่ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกเป็น 5 ด้านเช่นกัน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทน เช่น เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ 2) ด้านโอกาสก้าวหน้า เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การการศึกษาการฝึกอบรม 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น การจ้างงานต่อเนื่อง 4) ด้านจิตวิทยาสังคม เช่น การได้รับคำชมเชย ยกย่อง เมื่อประสบความสำเร็จ และ 5) ด้านสภาพการทำงาน เช่น องค์กรมอบความไว้วางใจ และช่วยเหลือให้คำปรึกษา

จากความหมายทั้งหมดข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการที่บุคลากรมีความรู้สึกและเชื่อว่า องค์กรมีความห่วงใย ดูแลเอาใจใส่ ให้การช่วยเหลือ สนับสนุนส่งเสริมบุคลากรในด้านต่าง ๆ

และจะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งจะเกิดขึ้นด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support : PSS)

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ตามแนวคิดของ Rhodes, Eisenberger & Armeil (2002) ได้กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานว่า บุคลากรจะสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยมองว่าหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งจะพิจารณาจากระดับที่หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการปฏิบัติงานและความห่วงใยในเรื่องต่าง ๆ ของบุคลากร นอกจากนี้ บุคลากรยังสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งการสนับสนุนจากหัวหน้างานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร (Hutchison and Garstka, 1996) บุคลากรจะให้ความสำคัญต่อความพอใจหรือไม่พอใจของหัวหน้างานเป็นสำคัญ (Smith et al., 1983) เพราะการสนับสนุนของหัวหน้างานทำได้หลายอย่าง เช่น การแสดงถึงความห่วงใยสุขภาพ ห่วงใยการปฏิบัติงาน การให้คุณค่าต่อการทำงาน ทั้งนี้ หากบุคลากรรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ดีและสม่ำเสมอ จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อตอบสนององค์กร (ธรรมรัตน์ อยู่พรต, 2556)

ทั้งนี้ กัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากการงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะเกิดความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์กร เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนกับตัวแทนขององค์กร และยังส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกน้อยลง รวมทั้งความผูกพันยังเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรต่อความตั้งใจในการลาออกจากการงานที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน รวมทั้ง ววิวรรธณี วงศาไชย (2558) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อาจเป็นเพราะพนักงานมีการใกล้ชิดระดับแรกก็คือจากหัวหน้างาน จึงเกิดเป็นการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจมีความสุขในการทำงาน ได้รับการชี้แนะ ให้ความช่วยเหลือด้านการงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร ให้คำปรึกษาที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมความให้เกิดความก้าวหน้าจึงทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ดีตามไปด้วย

การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน (Perceived Team Support : PTS)

การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน ตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ได้กล่าวว่า บุคลากรมีความเชื่อว่าการสนับสนุนจากทีมงาน คือการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร และใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของบุคลากรในทีมงาน ซึ่งบุคลากรในทีมงานเป็นแหล่งสนับสนุนองค์กรที่สำคัญอย่างหนึ่งซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (Bishop AJ, et al., 2000) การรับรู้ถึงการส่งเสริมด้านความสามารถของ

บุคลากรในทีมจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันผ่านความปรารถนาดีซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดความสามัคคีของทีม รวมทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน (PTS) ยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของพนักงาน (Wayne, Shore, & Liden, 1997) ทั้งนี้ การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) เชื่อว่าบุคลากรมีความรู้สึกนึกคิดและกระทำเพื่อตอบสนองความรู้สึกที่ดีให้กับตนเอง กระทำแล้วเกิดความสบายใจ รวมถึงกระทำแล้วได้ผลประโยชน์ทั้งในรูปของสิ่งตอบแทนหรือรางวัลในแบบต่าง ๆ (Turner, 1977) พฤติกรรมของการแลกเปลี่ยนทางสังคมของบุคลากรในองค์การจะส่งต่อพฤติกรรมที่พวกเขามุ่งปฏิบัติต่อองค์กรนั้น ๆ ความภักดีขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม (Masterson, Lewis, Goldman & Taylor, 2000) และจะเห็นได้ว่าในช่วงเวลาของการทำงาน บุคลากรจะมีความสัมพันธ์กันในทีมงานและจะมีความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกัน จึงกล่าวได้ว่าบุคลากรจะมีความรู้สึกอ่อนไหวและรับรู้กับการสนับสนุนจากทีมงานของพวกเขาได้โดยตรงและชัดเจน (Bishop, Scott และ Burroughs, 2000)

ทั้งนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของทีมงาน ทั้งในด้านพฤติกรรม ทศนคติ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Pearce and Herbik, 2004) โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ดังกล่าวประกอบด้วย การแบ่งงานตามความชำนาญ ความถนัด และความพอใจของแต่ละบุคคลในทีม การเปิดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในทีม และการยอมรับในความสามารถและตัวตนระหว่างกันภายในทีม (Sheng and et al, 2010) ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของสมาชิกในทีม นำไปสู่การขับเคลื่อนของกลุ่ม (Group Dynamics) และกระบวนการของกลุ่ม (Group Process) ที่มีประสิทธิภาพ หรือเรียกว่าเป็นกระบวนการความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นฐานสำคัญของการตัดสินใจที่หลากหลายและการคิดที่สร้างสรรค์ มีการร่วมกันทบทวนการทำงานและพัฒนาตนเองของแต่ละคนในทีมงาน กลายเป็นการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม รวมถึงมีการดำเนินการแก้ไขระบบการทำงานอย่างต่อเนื่องที่จะนำไปสู่การสร้างสรรคการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ เกิดแรงจูงใจที่ได้ทำงานเป็นทีมและเป็นผลให้ทีมเหล่านั้นมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Performance) รวมถึงส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการโดยรวมขององค์กร (Yahya, 2012)

สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของบุคลากรและความสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจาก 1) การแบ่งงานตามความชำนาญ ความถนัด และความพอใจของแต่ละบุคคลในทีม 2) การเปิดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในทีม และ 3) การยอมรับในความสามารถและตัวตนระหว่างกันภายในทีม โดยเมื่อสมาชิกเกิดการรับรู้ดังกล่าวแล้วก็จะนำไปสู่กระบวนการความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และจะเห็นได้ว่านอกจากบุคลากรในทีมด้วยกันแล้ว บุคลากรจะให้ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้างานซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กร โดยการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าบุคลากรเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี บุคลากรจะเกิดความไว้วางใจ มีความสุขในการทำงาน รวมถึงการได้รับคำปรึกษาที่ดีหรือการชี้แนะในการทำงาน ให้ความช่วยเหลือด้านการทำงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร และส่งเสริมความก้าวหน้าด้านการทำงาน (ระวีวรรณ เสวตาพร, 2532) และจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้า

งาน และทีมงาน ถือว่ามีความสัมพันธ์กันที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการโดยรวมขององค์กรจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมรรถนะหลักของบุคลากร (Core Competencies : CC)

สมรรถนะหลักของบุคลากร จากแนวคิดและการศึกษาของ David Mc C. Clelland. (1961) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในของแต่ละบุคคลหรือคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยเกิดจากความรู้จักชะ บบบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงพฤติกรรมทำให้บุคคลแสดงออกทางความคิด เกิดจากการเรียนรู้และพฤติกรรมในการทำงาน เกิดจากแรงผลักดันภายในตัวบุคคล และสามารถผลักดันให้คุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้บุคลากรนั้นมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ตามที่ต้องการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Boyatzis, Richard E., 1982) และจากการศึกษาของ David Mc C. Clelland. (1961) ทำให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้สร้างและพัฒนาระบบสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งบุคลากรทุกคนจำเป็นต้องมี ต้องเป็น และต้องทำเพื่อให้สมรรถนะของสำนักงานบรรลุผลไปสู่ ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ สมรรถนะประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) การบริการที่ดี (Service Mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4) จริยธรรม (Integrity) และ 5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา ระบบราชการได้นำสมรรถนะหลักมาใช้ในการบริหาร ประเมินผลงาน การปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพการทำงานโดยเฉพาะตำแหน่งหรือตัวบุคคลด้วย รวมถึงใช้เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารค่าตอบแทน และเมื่อข้าราชการเข้าใจถึงสมรรถนะประจำตำแหน่งของตน ก็ต้องปรับปรุงพฤติกรรม การปฏิบัติงานของตนให้สอดคล้องกับสมรรถนะนั้น ๆ เพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวบุคคลที่ดีขึ้น ซึ่งหากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานให้การสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพในด้านการงานต่าง ๆ ให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น จะส่งผลทำให้ผลสัมฤทธิ์หรือประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลที่ดีและสูงขึ้นไปด้วย ให้การสนับสนุนสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ในด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการสนับสนุนจิตอาารมณ์ รวมทั้งสมรรถนะหลักของบุคลากรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการทำงานเป็นทีม

โดยสรุปแล้วเมื่อบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ การสร้างและได้โอกาสเพื่อสนับสนุนการพัฒนาของบุคลากร (Perterson and Hicks,1996) การให้

ข้อมูลข่าวสาร การให้แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สูงขึ้น (Ellinger, Beattie and Hamlin, 2010) รวมถึงการชี้แนะ แนะนำ การจัดการ และการมีปฏิสัมพันธ์ของหัวหน้างานกับบุคลากรในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างาน (ดุจเดือน พันธุมนาวิน, 2550) และจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากทีมงานและหัวหน้างานที่เป็นเสมือนตัวแทนขององค์กร ทำให้บุคลากรเกิดแรงผลักดัน สมรรถนะส่วนบุคคลที่สามารถสร้างสรรค์ความคิดหรือการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของตน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะหลักของบุคลากร

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะหลักของบุคลากร

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะหลักของบุคลากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม (Innovation Performance : IP)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Etzioni, Amitai. (1964) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพขององค์กรว่า เป็นความสามารถขององค์กรในการที่จะสามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้การได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ (Aleanick, A., et al., 1958) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และยังส่งผลให้ได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นด้วย (Millet, John D., 1954) สอดคล้องกับแนวคิดของ Ryan, T.A. and Smith. (1954) ที่ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) วางงานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ใหญ่ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจากงานนั้น (Simon, Herbert A, 1960) ซึ่ง Millet, John D. (1954) ได้กล่าวไว้เช่นกันว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ดังนั้น Mager, R. F., & Beach, K. M. (1967) ได้แบ่งประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว คือ สามารถที่จะบอกได้ถึงความแตกต่างว่าสิ่งใดถูกต้องและสิ่งใดไม่ถูกต้องและสิ่งใดสำคัญกว่า 2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา คือ กระบวนการของการหาคำตอบ และแก้ปัญหาต่าง ๆ 3) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา คือ สามารถรู้ได้ว่า จะต้องทำอะไร ต้องใช้อะไร 4) ความสามารถในการดัดแปลง คือ สามารถใช้เครื่องมือ หรือ เครื่องกลต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นลงได้ 5) ความสามารถในการพูด คือ สามารถพูดในสิ่งที่สำคัญ และสื่อสารต่อได้อย่างเข้าใจ ทั้งนี้ Peterson, E., & Plowman, E. G. (1993) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายกับแนวคิดของ Harring Emerson. (1931) คือ สามารถสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพได้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงที่สุด 2) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ซึ่งจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร 3) ด้านเวลา (Time) คือ ต้องใช้เวลาที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ และ 5) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการลงทุน จะต้องสอดคล้องกับงานและขั้นตอน ซึ่งถ้าลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก อาจสรุปได้ว่า ประสบความสำเร็จและถือว่าองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วน Schein (1970) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรว่า

หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survive) ปรับตัว (Adapt) รักษา สภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใด

พฤติกรรมสร้างนวัตกรรม ตามแนวคิดของ West, M.A. and Farr, J.L. (1989) มีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมตามที่นักจิตวิทยาหลายท่านได้กล่าวไว้ คือการแสดงออกในด้านความคิดริเริ่ม การคิดค้น การปรับเปลี่ยนและการพัฒนาแนวคิด กระบวนการทำงาน และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในงานและองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Zhou, J. and George, J. M. (2001) ซึ่งให้ความหมายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ ที่ได้แสดงความคิดใหม่ๆ ทำให้ก่อเกิดแนวคิดที่สามารถผลิตผลงานและผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีประโยชน์ ที่สามารถนำไปใช้ (Adoption) หรือลงมือปฏิบัติ (Implementation) (Scott, S.G. and Bruce, R.A., 1994) และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์การได้ โดยต้องมีการแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบุคคล กลุ่มงาน และองค์การ

ขณะที่ วสันต์ สุทธาวาส และคณะ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพ ความเป็นนวัตกรรมการศึกษา ตามแนวทาง ARM Model ที่แสดงถึงคุณลักษณะของความเป็นนวัตกรรมการศึกษา (Attributes of Educational Innovator) ร่วมกับการสนับสนุนที่เหมาะสม หรือเรียกว่าระบบเสริมสร้าง (Reinforcement System) มีการจัดการเพื่อความยั่งยืนเชิงนวัตกรรม (Management for Innovative Sustainability) เป็นรากฐานสำคัญ ที่มุ่งจัดการพัฒนาศักยภาพด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ด้าน เรียกว่า ADAB ได้แก่ 1) ด้านความสามารถ (Ability) คือ ความชำนาญในการปฏิบัติที่จำเป็น ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การระดมทรัพยากร และการส่งมอบเชิงวิชาการ 2) ด้านทักษะการค้นพบ (Discovery Skill) ประกอบด้วย การเชื่อมโยงความคิด การตั้งคำถาม การสังเกต การปฏิสัมพันธ์ และการทดลอง 3) ด้านเจตคติ (Attitude) ประกอบด้วย การคิดเชิงบวก ความเชื่อมั่นในงาน ตนเอง และผู้ร่วมงาน และความตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา และ 4) ด้านพฤติกรรม (Behavior) ประกอบด้วย ความกระหายการคิดค้นสิ่งใหม่ การเปิดกว้างทางความคิด ความละเอียดรอบคอบ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการประพฤติตนเป็นต้นแบบ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการมุ่งเน้นกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพที่เป็นระบบต่อการพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หัวหน้างาน และทีมงาน รวมถึงสมรรถนะหลักของบุคลากร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่บุคลากรได้รับรู้ว่าองค์การ หัวหน้างาน และทีมงาน ให้การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทำให้บุคลากรมีความรู้ มีทักษะ มีสมรรถนะหลักมากยิ่งขึ้น จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีสภาพจิตอารมณ์ที่ดีและสมบูรณ์ ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาตนเองสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ผู้วิจัยจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 8 การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 9 สมรรถนะหลักของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม

ทั้งนี้ รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ในด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน และด้านการสนับสนุนจิตอาสามณ์ ทั้งนี้สมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ 1) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 2) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 3) การทำงานเป็นทีม รวมทั้ง จิตติวัจน์ ทองแก้ว และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ได้ศึกษาการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ สรุปได้ว่าหากมหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนการทำงานให้กับบุคลากรทั้งปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เช่น การให้ความรู้เพิ่มเติม การให้ความท้าทายในงาน การเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบ หรือปัจจัยภายนอกลักษณะงาน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ รางวัล การยกย่อง เชิดชู การสร้างความมั่นคง จะส่งผลให้บุคลากรหรือพนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กรจนกลายเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลดีในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางด้านการวิชาการของบุคลากรได้

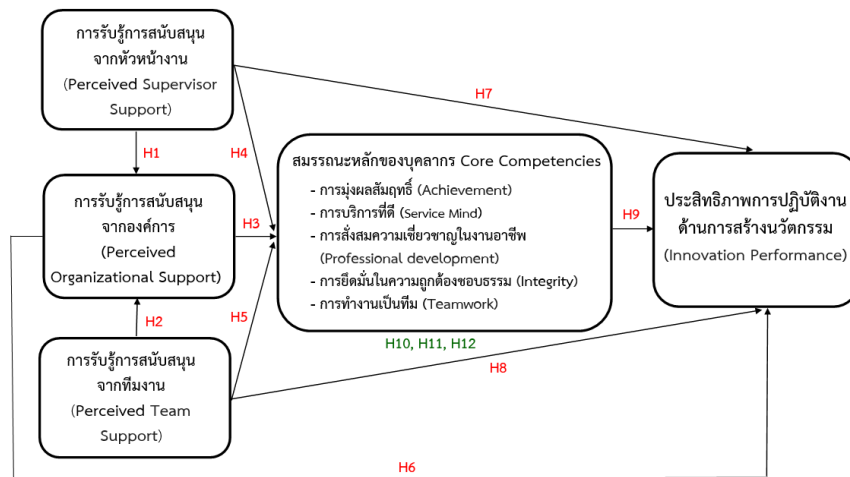
จากดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กำหนดมาตรฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อนำมาใช้ในการบริหาร ประเมินผลงาน และพัฒนาศักยภาพในระบบราชการและตัวบุคคล รวมถึงใช้เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารและประเมินค่าตอบแทน ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่วนมากเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ และหากบุคลากรมีความรู้สึที่ดีและรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างานและทีมงาน ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล จะทำให้บุคคลนั้น ๆ เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มสมรรถนะหลักของตนรวมถึงการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 10 สมรรถนะหลักของบุคลากรเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 11 สมรรถนะหลักของบุคลากรเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 12 สมรรถนะหลักของบุคลากรเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากทีมงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นจึงนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยในภาพรวมดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย : อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง) จำนวนทั้งหมด 1,358 คน (สำนักนโยบายและแผนการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน, 2560) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลคือ ช่วงเดือนธันวาคม 2560

2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 370 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนในแต่ละหน่วยงานภายในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นแบบสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงาน จำนวน 15 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร จำนวน 15 ข้อ และตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล จำนวน 5 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert-type Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับที่ตรงกับความเป็นจริง คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยเกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และ 2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient : α) พบว่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.91-0.92 มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่า เครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha)
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	0.92
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)	0.92
การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน (PTS)	0.91
สมรรถนะหลักของบุคลากร (CC)	0.91
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม (IP)	0.91

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติตค่าความถี่ (Frequency) จำนวนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's correlation) และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) รวมทั้งใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ และการทดสอบความเป็นตัวแปรกลาง โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

POS = Perceived Organization Support (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร)

PSS = Perceived Supervisor Support (การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน)

PTS = Perceived Team Support (การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน)

CC = Core Competencies (สมรรถนะหลักของบุคลากร)

IP = Innovation Performance (ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ 370 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.90 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.30 วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท/เอก คิดเป็นร้อยละ 60.10 อายุงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.00 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 78.50 และมีอัตราเงินเดือน 35,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.00

ส่วนที่ 2 นำเสนอเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	POS	PSS	PTS	CC	IP	VIF
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	3.489	3.707	3.585	3.639	3.580	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.674	0.722	0.719	0.474	0.538	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	-					2.529
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)	.732 ^{**}	-				2.848
การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน (PTS)	.638 ^{**}	-	-			2.486
สมรรถนะหลักของบุคลากร (CC)	.624 ^{**}	.565 ^{**}	.623 ^{**}	-		1.906
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม (IP)	.792 ^{**}	.790 ^{**}	.794 [*]	.768 ^{**}	-	

^{**}
 $p < 0.05$

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดมีค่าไม่น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และเมื่อพิจารณาพร้อมกับค่า VIF เพื่อทดสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ มีค่าอยู่ระหว่าง 1.906-2.848 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน (Belsley, 1991)

ส่วนที่ 3 นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบความสัมพันธ์ความถดถอยแบบพหุคูณ
ตารางที่ 3 การทดสอบการถดถอยแบบพหุคูณ

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม											
	1 POS	2 POS	3 CC	4 CC	5 CC	6 IP	7 IP	8 IP	9 IP	10 IP	11 IP	12 IP
POS			.624 ^{***} (0.029)			.792 ^{***} (0.026)				.512 ^{***} (0.027)		
PSS	.732 ^{***} (0.033)			.565 ^{***} (0.028)			.790 ^{***} (0.024)				.524 ^{***} (0.022)	
PTS		.638 ^{***} (0.038)			.623 ^{***} (0.027)			.794 ^{***} (0.024)				.516 ^{***} (0.025)
CC									.768 ^{***} (0.038)	.448 ^{***} (0.038)	.472 ^{***} (0.034)	.446 ^{***} (0.038)
Adjusted R ²	.534	.405	.388	.623	.386	.626	.623	.317	.588	.748	.775	.751

^{*} $p < 0.05$, ^{**} $p < 0.01$, ^{***} $p < 0.001$

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 53 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .732, p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

2. การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 41 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .638, p < 0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 41 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 63 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .729, p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะหลักของบุคลากร มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 39 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .624, p < 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และสมรรถนะหลักของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 59 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .768, p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 9 และเมื่อวิเคราะห์สมรรถนะหลักของบุคลากรซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ Baron & Kenny (1986) เมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือ สมรรถนะหลักของบุคลากร พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม ($\beta = .512, p < 0.001$) มีค่าลดลง โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 10

4. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 62 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .790, p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะหลักของบุคลากร มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 62 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .565, p < 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 และเมื่อวิเคราะห์สมรรถนะหลักของบุคลากรซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ Baron & Kenny (1986) เมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือ สมรรถนะหลักของบุคลากร พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า

งานมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม ($\beta = .524, p < 0.001$) มีค่าลดลง โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 11

5. การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 32 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .794, p < 0.001$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 8 การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับสมรรถนะหลักของบุคลากร มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 39 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .623, p < 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 และเมื่อวิเคราะห์สมรรถนะหลักของบุคลากรซึ่งเป็นตัวแปรกลาง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ Baron & Kenny (1986) เมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือ สมรรถนะหลักของบุคลากร พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากทีมงานมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม ($\beta = .516, p < 0.001$) มีค่าลดลง โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 12

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งผลการวิจัยโดยรวมเป็นไปตามสมมติฐานของผู้วิจัย กล่าวคือมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

1. อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ดังกล่าว ถือเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและงานที่ทำ โดยผ่านการรับรู้และความรู้สึกว่าหน่วยงานที่สังกัดให้การดูแลเอาใจใส่ มองเห็นคุณค่าและชื่นชมในผลงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรทุ่มเทและเอาใจใส่ในงานและหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคมของ รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และ วิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์ (2558) ที่แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะเกิดความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์กร เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนกับตัวแทนขององค์กร บุคลากรจะเกิดความไว้วางใจ มีความสุขในการทำงาน รวมถึงการได้รับคำปรึกษาที่ดีหรือการชี้แนะในการทำงาน ให้ความช่วยเหลือด้านการทำงาน ซึ่งล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ Pearce and Herbig (2004) รวมถึง Sheng and et al, (2010) ที่แสดงให้เห็นถึงการรับรู้การ

สนับสนุนในมิติของระดับทีมงานซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของทีมงาน ทั้งในด้านพฤติกรรม ทักษะ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการเปิดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในทีม และการยอมรับในความสามารถและตัวตนระหว่างกันภายในทีม ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของสมาชิกในทีม นำไปสู่การขับเคลื่อนของกลุ่ม และกระบวนการของกลุ่มเชิงสร้างสรรค์ กล้าที่จะทดลอง หรือพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ สู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม หรือเรียกว่าเป็นกระบวนการความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปสู่นวัตกรรมได้ ซึ่งเป็นฐานสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล รวมถึงส่งผลในภาพรวมระดับทีมงานและองค์กรอีกด้วย

2. อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กล่าวคือ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้และพฤติกรรมในการทำงาน รวมถึงจากแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่จะผลักดันให้บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดหรือสามารถก้าวสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ตามที่ต้องการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และจากการศึกษาในครั้งนี้ยังพบอีกว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรมีความสามารถในการพยากรณ์สูงกว่าปัจจัยอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะหลักซึ่งประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมแรงร่วมใจ เป็นกลไกที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบรรลุผลไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สอดคล้องกับ วสันต์ สุทธาวาส และคณะ (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพความเป็นนวัตกรรมการศึกษา ตามแนวทาง ARM Model ที่แสดงถึงคุณลักษณะหรือสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล ที่หน่วยงานต้องนำมาพิจารณาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาศักยภาพด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วย 4 ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านทักษะการค้นพบ ด้านเจตคติ และด้านพฤติกรรม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการมุ่งเน้นกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพที่เป็นระบบต่อการพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับบุคคลและต่อยอดสู่ระดับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ได้แสดงให้เห็นอย่างสอดคล้องกันว่า การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการทำงานเป็นทีม เป็นสมรรถนะหลักที่สำคัญของบุคลากรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของ วสันต์ สุทธาวาส และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่ชี้ว่าทักษะหรือสมรรถนะสำคัญประกอบด้วย เครือข่ายทางสังคม การเปิดกว้างทางความคิด และลักษณะการคิดริเริ่ม สอดคล้องกับการสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรม โดยเฉพาะปัจจัยด้านลักษณะการคิดริเริ่ม ซึ่งเกิดจากการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ดังนั้น หน่วยงานควรมีแนวทางการพัฒนาให้บุคลากรมีสมรรถนะดังกล่าวในการปฏิบัติงาน

โดยมีการจัดกระบวนการบริหารจัดการให้มีเหมาะสมทันสมัย ยืดหยุ่น เพียงพอที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาความคิดใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลได้

3. อิทธิพลของสมรรถนะหลักของบุคลากรในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากร ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมมือร่วมใจ สามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กล่าวคือ เมื่อบุคลากรในสังกัดรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากหน่วยงาน หัวหน้างาน และทีมงาน จนเกิดเป็นความรู้สึกที่ดี จะเป็นปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล ทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลักของตนรวมถึงการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลได้ สอดคล้องกับ เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ที่ชี้ประเด็นเชิงจิตวิทยาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรให้บุคลากรมีความรู้สึกและเชื่อว่างค์กรมีความห่วงใย ดูแลเอาใจใส่ ให้การช่วยเหลือสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรในด้านต่าง ๆ จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยต้องคำนึงถึงมิติด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน สำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ววิวรรธณี วงศาโย (2558) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเชื่อมโยงอย่างแนบแน่นกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะบุคลากรมีความใกล้ชิดกับหัวหน้างาน ซึ่งเมื่อบุคลากรเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ศักยภาพ สมรรถนะ การสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยในส่วนของการรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน จะส่งผลที่สำคัญต่อกระบวนการความร่วมมือในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Johari, J., & Yahya, K. K. (2012) ที่สะท้อนถึงสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานหลากหลาย การคิดที่สร้างสรรค์ การพัฒนาตนเองของแต่ละคนในทีมงาน ร่วมกับแรงจูงใจที่ได้ทำงานเป็นทีม ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมในภาพรวม และการสร้างสรรค์การทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ดังนั้น เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว สมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงเป็นตัวแปรกลางที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล โดยต้องสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงาน ที่มีประสิทธิภาพด้วยเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับ ฐิติวัจน์ ทองแก้ว และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ที่ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานต้องมีการสนับสนุนการทำงานให้กับบุคลากรทั้งปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เช่น การให้ความรู้เพิ่มเติม การให้ความท้าทายในงาน การเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบ หรือปัจจัยภายนอกลักษณะงาน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ รางวัล การยกย่องเชิดชู

การสร้าง ความมั่นคง ก็ส่งผลให้บุคลากรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพหรือสมรรถนะของตนอย่างต่อเนื่อง ส่งเชิงบวกต่อผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Zhou, J. and George, J. M. (2001) ที่แสดงว่าสมรรถนะของบุคคลที่แสดงออกอย่างสร้างสรรค์ และได้รับการสนับสนุนสู่การนำไปใช้ หรือลงมือปฏิบัติ มีแรงจูงใจที่ดี จะส่งผลให้มีการแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบุคคล กลุ่มงาน และองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กรได้

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและทีมงาน จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์กร เพราะเมื่อสมาชิกในทีมได้รับการสนับสนุนเรื่องใด ๆ จากทีมงาน ก็จะส่งผลให้ได้รับการสนับสนุนในเรื่องนั้น ๆ จากหัวหน้างานไปด้วย รวมทั้งจะได้รับการสนับสนุนในเรื่องนั้น ๆ จากองค์กรด้วยการส่งผ่านทางหัวหน้างาน เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร นอกจากนี้ การที่องค์กร หัวหน้างานและทีมงานให้การสนับสนุนถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานและมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลได้ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้เป็นอย่างดี

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

1.1 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยมาวางแผนออกแบบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและสนับสนุนบุคลากร ทั้งในส่วนของการทำงานให้กับองค์กร และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่องาน และองค์กร และมีวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกลร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมทั้งสนับสนุนพันธกิจอันจะเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานมุ่งสู่การบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย

1.2 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยมาวางแผนออกแบบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและสนับสนุนบุคลากรในด้านต่าง ๆ โดยบุคลากรจะมองว่าหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร หากบุคลากรรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ดีและสม่ำเสมอ จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อตอบสนององค์กรซึ่งล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากทีมงาน ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยมาใช้วางแผนออกแบบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและสนับสนุนเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร โดยเน้นการสร้างทีมงานที่มีความแตกต่างกันในด้านทักษะ ความชำนาญ ความถนัด ความรู้และความสามารถ เปิดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพและความสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของสมาชิกในทีม โดยแบ่งงานตามความชำนาญ ความถนัด และความพอใจของแต่ละบุคคลในทีม มีการเปิดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพของสมาชิกในทีม และยอมรับในความสามารถและตัวตนระหว่างกันภายในทีม โดยจะนำไปสู่

กระบวนการความร่วมมือในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขและสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.4 ด้านสมรรถนะหลักของบุคลากร ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้มาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนและพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้น เพราะการให้การสนับสนุนถือว่าเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล และสมรรถนะของบุคคลที่แสดงออกอย่างสร้างสรรค์ และได้รับการสนับสนุนสู่การนำไปใช้ หรือลงมือปฏิบัติ มีแรงจูงใจที่ดี จะส่งผลให้มีการแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบุคคล กลุ่มงาน และองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กรได้

1.5 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้มาใช้ในการวางแผนออกแบบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการบริหารจัดการให้มีเหมาะสมทันสมัย ยืดหยุ่น เพียงพอที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจ พัฒนาความคิดใหม่ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลได้สูงขึ้น

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions)

งานวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎี ด้วยการบูรณาการทางทฤษฎีโดยการนำแนวคิดในเรื่องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงาน สมรรถนะหลักของบุคลากร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดเชิงเหตุผลและเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของสมรรถนะหลักของบุคลากร อีกทั้งยังเป็นการศึกษาในบริบทของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นการสร้างข้อค้นพบใหม่ทางทฤษฎี ทั้งผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลอย่างมากระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และทีมงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรม ซึ่งข้อค้นพบนี้ได้มาจากการศึกษาในลักษณะของการพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าว ในเชิงทฤษฎีจึงสามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปต่อยอด เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่น ๆ ต่อไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ดังนั้น จึงควรนำผลการวิจัยนี้ไปศึกษาต่อยอดด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อรับทราบข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปเพื่อให้ได้จะเป็นข้อค้นพบใหม่ๆ ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างองค์กรอื่น ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มีรูปแบบโครงสร้างหรือลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป เพื่อนำไปเป็นข้อมูลใน

การวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). “การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร.” วารสารการจัดการสมัยใหม่. ปีที่ 14, ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2559. หน้า 91-103.
- คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ. (2559). “ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579).” สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.
- จันทร์พา หัตถุธร. (2543). “การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยน ระหว่างหัวหน้าลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบสนองของลูกจ้าง : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตติวัจน์ ทองแก้ว และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). “การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์.” วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2560 หน้า 68-81
- ดุจเดือน พันธมนาวิน. (2550). “รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) และแนวทางการตั้งสมมติฐานในการวิจัย สาขาจิตวิทยาพฤติกรรมศาสตร์ในประเทศไทย.” วารสารพัฒนาสังคม, 9(1), 85-117.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของเจนเนอเรชั่นต่าง ๆ.” วารสารปัญญาภิวัฒน์, 36 (138), 24-39.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2544). “การวิจัยเบื้องต้น.” พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ชรี รูปะวีเชตร. “การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรไทยด้วยการฝึกอบรม.” 2548
- ระวีวรรณ เสวตาพร. (2532). “ยุทธวิธีเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์.” กรุงเทพมหานคร: สายใจ.
- รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม.” วารสารวิชาการ

- Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ. ปีที่ 8, ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2558. หน้า 2217-2235.
- ววิวรรธณี วงศาโย. (2558). “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ของพนักงานจ้างเหมาบุคลากรนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประกอบการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วสันต์ สุทธาวาส และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.” วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ. ปีที่ 8, ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2558. หน้า 530-545.
- วสันต์ สุทธาวาส และคณะ. (2559). “การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพความเป็นนวัตกรรมการศึกษา.” วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ. ปีที่ 9, ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2559. หน้า 194-215
- สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). “รายงานจำนวนบุคลากร จำแนกตามสำนักและระดับตำแหน่ง.” สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

ภาษาต่างประเทศ

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations.” *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Belsley, D. (1991). “Conditional diagnostics : collinearity and weak data in regression.” Wiley Series in Probability. John Wiley, New York.
- Bishop, J. W., Scott, K. D., & Burroughs, S. M. (2000). “Support, commitment, and employee outcomes in a team environment.” *Journal of Management*, 26(6): 1113-1132.
- Boyatzis, Richard E. (1982). “The Competent Manager: A model of Effective Performance.” New Dubois D. David, Rothwell J. William. (2004). “Competency-Based Human Resource Management.” Davies – Black Publishing, California.
- Eisenberger, R. Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). “Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation.” *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Huntchison, S., and Sowa, D. (1986) “Perceived Organizational Support.” *Journal of Applied Psychology*. 71 (3), p.500-507.
- Ellinger A.D., Beattie R.S. and Hamlin R.G. (2010). “The 'manager as coach', in Cox E, Bachkirova T and Clutterbuck D (Eds).” *The Complete Handbook of Coaching*, 257-270.
- Etzioni, Amitai. (1964). “Modern Organization.” Englewood Cliffs, New York : Prentice – Hall, Inc.

- F.C. Turner, John. (1977). "Housing by People : Toward Autonomy in Building Environments." New York : Pantheon Books.
- Harrington Emerson. (1931). "The Twelve Principles of Efficiency." New York : The Engineering Magazine.
- Herzberg, F. (1959). "The motivation of work." New York: John Wiley & Sons.
- Hutchison & Garstka (1996). "Assessing Methodsfor Causality Assessment of Suspected Adverse Drug Reactions." J Clinpharmacl. Irwin.
- Johari, J., & Yahya, K. K. (2012). "An assessemnt of the reliability and validity of job performance measurement." **Jurnal pengurusan**, 36, 17-31.
- Kanter, R.M. (1988). "Changes-Master Companies: Environments in which Innovations Flourish." In R.L. Kuhn (Ed.), Handbook for Creative and Innovative Managers. McGraw-Hill.
- Kozlowski S.W.J., & Klein K.J. (2000). "A multilevel approach to theory and research in organizations." San Francisco, CA: Jossey-Bass, pp. 3-90.
- Lock, E. A. (1976). "Handbook of Industrial and Organization Psychology." Chicago: Rand McNally.
- Mager, R. F., & Beach, K. M. (1967). "Developing vocational instruction." Belmont, CA: David S. Lake.
- Masterson, S.S., Lewis-McClear, K., Goldman, B.M., & Taylor, M.S (2000). "Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships." **Academy of Management Journal**, 67, 738-749.
- Mc Clelland, David C. (1961). "The Achieving Society." New York : D. Van Nostrand Company Inc.
- Millett, John D. (1954). "Management in the Public Service: the Guest For Effective Performance." New York: McGrew-Hill.
- Pearce, C. L., & Herbig, P. A. (2004). "Citizenship behavior at the team level of analysis: The effects of team leadership, team commitment, perceived team support, and team size." **The Journal of Social Psychology**, 144(3), 293-300.
- Peterson, D. B., and Hicks, M. D. (1996). "Leader as coach: Strategies for coaching and developing others." Minneapolis: Personnel Decisions International.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1993). "Business organization and management." Homewood, IL: Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N. & Vorhies, D. W. (2006). "Driving organizational citizenship behaviors and sales person In-role behavior performance: The role of management control and perceived organizational support." **Journal of the Academy of Marketing Science**, 34(2), 244-262.

- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). "Perceived Organizational Support." **Journal of Applied Psychology**, 87.
- Ryan, T.A. and Smith. (1954). "P.C. Principles of industrial Psychology." New York: The Ronald Press Company.
- Sarason I.G., Levine H.M. and Basham R.B. (1983). "Assessing social support: The Social Support Questionnaire." **Journal of Personality and Social Psychology**, 44, 127-139.
- Scott B. Parry. (1998). "Evaluation the impact of Training Alexandria." VA : American Society for training and Development.
- Scott, S.G. and Bruce, R.A. (1994). "Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace." **Academy of Management Journal**, 37 (3), 580-607.
- Shen L, et al. (2010). "Prediction of quantitative phenotypes based on genetic networks: a case study in yeast sporulation." **BMC Syst Biol** 4:128
- Simon, Herbert A. (1960). "Administrative Behavior." New York: The Macmillan Company.
- Smith, C.A., Organ, D.W. & Near, J.P. (1983). "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents." **Journal of Applied Psychology**, 68, 653-663.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchnage: A Social Exchange Perspective." **Academy of Management Journal**. 40(1), 82-111.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Boomer, W.H. & Tetrick, L. E. (2002). "The Role of Fair Treatment and Rewards in Perception of Organizational Support and Leader Member Exchange." **Journal of Applied Psychology**. 87, 590-598.
- West, M.A. and Farr, J.L. (1989). "Innovation at Work." In M.A. West & J.L.Farr (Eds.), *Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies*. Chischester, UK: Wiley : 3-13.
- Yamane, Taro. (1973). "Statistics, An Introductory Analysis." New York: Harper and Row. York : John Wiley and Sons Inc.
- Zaleanick, A., et al. (1958). "Motivation Productivity & Satisfaction of Workers." Massachusettes : Harvard University.
- Zhou, J. and George, J. M. (2001). "When Job Dissatisfaction Leads to Creativity: