

บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน
และการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ผ่านความมุ่งมั่นทุ่มเทของข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชน

The role of Perceived Organizational Support, Perceived Colleague
Support and Perceived Supervisor Support that Effect to Job
Performance : The Mediator Role of Dedication of Government
officials in Community Development Department

Received: February 6, 2019
Revised: December 13, 2019
Accepted: December 20, 2019

อัจฉรีย์ มานะกิจ (Atcharee Manakij)*
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalog)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท บทบาทของความมุ่งมั่นทุ่มเทที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและ บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชน จำนวน 248 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติวิจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายด้วยวิธีนำเข้า

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท ความมุ่งมั่นทุ่มเทมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพและบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งนี้สามารถนำประโยชน์จากงานวิจัย รวมทั้งข้อเสนอแนะการวิจัย ในอนาคต ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา, ความมุ่งมั่นทุ่มเท, การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

* นักศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Student in Dotor, Faculty of Management Science, Silpakorn University, E-mail : MANAKIJ_A@su.ac.th,

086-781-8496

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

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

E-mail : viroj_jade@hotmail.com

Abstract

The purpose of this research studied the influence of perceived organizational support on a dedication, the influence of dedication on job performance, the influence of perceived colleague support on job performance and the influence of perceived supervisor support on job performance. The sample group was a government official who work in department of Community Development Department totally 248 persons. A questionnaire was used as research tool, the statistics was used to analyze the data consisted frequency, percentage, average, mean, standard deviation, Pearson's correlation and simple regression analysis.

The result of this study was as follows: 1) the perceived organizational support was positively correlated with dedication. 2) the role was positively correlated with job performance. 3) the role of perceived colleague support was positively correlated with job performance and 4) the role of perceived supervisor support was positively correlated with job performance. Contributions of these finding for organizations are discussed and conclude with directions for future research.

Keywords : Perceived organizational Support, Perceived Supervisor Support, Dedication Perceived Colleague Support, Job Performance

บทนำ

ปัจจุบันการขับเคลื่อนประเทศของรัฐบาลไทย มุ่งเน้นความรวดเร็วและทันสมัยโดยเป็นการขับเคลื่อนประเทศตามแนวทางไทยแลนด์ 4.0 ที่เป็นการขับเคลื่อนประเทศด้วยนวัตกรรม ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ภายใต้วิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจ ที่มีการขับเคลื่อน” (Value-Based Economy) เพื่อก้าวข้ามกับดักประเทศรายได้ปานกลาง กล่าวคือ เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมจากเดิมที่เป็นการขับเคลื่อนประเทศโดยมุ่งเน้นให้ คนไทยอยู่ดี กินดี มีความเสมอภาคและเป็นธรรม

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหนึ่งในหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในเรื่องการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากให้มีความมั่นคง อย่างมีเสถียรภาพ มุ่งเน้นการสนับสนุนให้มีการจัดทำและใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน ตลอดจนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้เป็นชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน โดยข้าราชการเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนนโยบายทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลทั้งนี้ กรมการพัฒนาชุมชน จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารองค์กรแนวใหม่ โดยมุ่งเน้นให้ข้าราชการ มีทักษะ มีสมรรถนะที่จำเป็นในการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยเปิดรับความคิดใหม่

ที่มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาระบบสมรรถนะหลักของข้าราชการ เพื่อหล่อหลอม ค่านิยมและพฤติกรรมร่วมกัน ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการ ที่ทุกคนจำเป็นต้องมี และใช้อย่างเหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายสูงสุดตามที่ต้องการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรDubois and Rothwell (2004)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรทั้งในระยะสั้น และระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันระหว่างบุคลากรและองค์กรมีทั้งการพัฒนาการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลและระดับต่างๆ ในองค์กร เป็นกระบวนการของการพัฒนาและปลดปล่อยพลังความสามารถ เพื่อสร้างระบบการทำงานและ กระบวนการภายใน เช่น กระบวนการกลุ่ม ระบบงาน และการทำงานของบุคลากรแต่ละคนอย่างมีประสิทธิภาพ Swanson, And Holton (2009) การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มีความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากหลายๆ ปัจจัยที่มีความสำคัญและอาจส่งผลทางตรง หรือทางอ้อมที่ผลักดันให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด อาทิเช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น โดยจะเน้นความเข้มข้น ทั้งด้านอารมณ์เชิงบวก และด้านความเป็นเหตุเป็นผล เพื่อทำงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จ Vance (2006) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ในด้านต่างๆ นั้นจะนำมาซึ่งความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรในทุกองค์กร

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความมุ่งมั่นทุ่มเทในบริบทของข้าราชการ ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาข้าราชการส่วนกลางกรมการพัฒนาชุมชนและใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทของข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชน
2. เพื่อศึกษาบทบาทของ ความมุ่งมั่นทุ่มเทที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ ส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชน
3. เพื่อศึกษาบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการส่วนกลางกรมการพัฒนาชุมชน
4. เพื่อศึกษาบทบาทของการรับรู้การสนับสนุน ของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชน

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมุติฐาน ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived organizational Support : POS)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวคิดของ Yoon & Thye (2002) ที่ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนของ องค์กรว่า เป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่าองค์กรหรือผู้บริหารในการแสดงความเอาใจ ใส่ในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเป็นความเชื่อหนึ่งของพนักงาน ว่าองค์กรสามารถมองเห็นถึงคุณค่าของการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้องค์กรแสดงออกถึงความห่วงใย และต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นโดยพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น การเลื่อนตำแหน่ง โบนัส หรือผลตอบแทน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ที่เป็นไปในทิศทางบวกนั้น บุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติจะมีความรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทำให้ความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัวมีทิศทางที่ดีขึ้นPiercy et al (2006) และยังส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นทุ่มเทเอาใจใส่องค์กรและงานมากขึ้น เป็นการช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานทำงาน นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย Rhoddes & Eisenberger (2002) และตอบแทนกลับคืนให้แก่องค์กรในทางบวกด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger et al. (2002) พบว่า รางวัลและสภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การยอมรับและเห็นคุณค่าค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ(Autonomy) ความเครียด การฝึกอบรม (Training) และขนาดขององค์กร (Organization Size)

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความรู้สึกที่มีต่อองค์กร ว่าตนเองนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร โดยองค์กรสามารถเล็งเห็นถึงความทุ่มเทของบุคลากร ที่มอบให้แก่องค์กร ส่งผลให้การทำงานให้แก่องค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์กรมีความต้องการที่จะตอบแทนความทุ่มเทนั้นผ่านนโยบายที่สนับสนุนการทำงานหรือสวัสดิการ และพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งนี้พนักงานอาจแสดงออกในรูปแบบของการทุ่มเทร่างกายแรงใจ สนับสนุน และส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

จากการรวบรวมแนวคิดข้างต้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นสมมุติฐานที่ 1 ดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท

ความมุ่งมั่นทุ่มเท (Dedication : De)

ความมุ่งมั่นทุ่มเท ตามแนวคิดของ Robinson and Aronica (2009) ที่ให้ความหมายของเป็นความสนใจ ความชอบ ความรักในอย่างใดอย่างหนึ่ง ความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างมากในปัจจุบัน สอดคล้องกับ Lloyd (2008) ซึ่งเป็นผู้พัฒนาแบบวัดความทุ่มเทในการทำงาน (Discretionary effort scale) ต้นแบบที่นักวิจัยนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งเชาหมองว่าความพยายามทุ่มเทเป็นความสมัครใจ ของตัวบุคคลที่จะพยายาม ทุ่มเทเวลา ทุ่มเทความตั้งใจ และมีความกระตือรือร้น เพื่อให้งานสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วยิ่งขึ้น กล่าวคือความมุ่งมั่นทุ่มเท มีผลมาจากความสุขในการทำงานของพนักงาน และความรู้สึกว่าตนเองมีความหมายไม่ว่าจะต่อการทำงานหรือบุคคลรอบข้าง อย่างต่อเนื่องและสิ่งสำคัญที่สุดคือกระบวนการในการประเมินผลงานที่ต้องวัดค่าของงาน อย่างแท้จริง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ จะเป็นตัววัดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้อย่างดี The Ken Blanchard Companies (2009b) ทั้งนี้ความมุ่งมั่นทุ่มเทเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่กำลังมองหา และองค์กรทั่วโลกมองเห็นถึงความทุ่มเทในงานของพนักงานเป็นความท้าทายที่สำคัญมาก Kahn (1990) ดังนั้นการเข้าใจบุคลากรในองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญในการปรับปรุงการทำงานของพนักงาน ที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทเป็นปัจจัยการตอบสนองความต้องการจากภายใน โดยเป็นการทุ่มเทแรงกายแรงใจและความรักให้แก่องค์กร โดยเน้นความเข้มข้นทั้งด้านอารมณ์เชิงบวก และด้านความเป็นเหตุเป็นผล เพื่อทำงานขององค์กรในความรับผิดชอบให้สำเร็จ ส่วนความรักผูกพัน เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น เน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและความกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด Vance (2006) เพื่อมุ่งเน้นการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเข้าใจบุคลากรขององค์กรเพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะส่งผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงานในการตั้งใจที่จะทำเพื่อตอบแทนให้แก่องค์กร ที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance)

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance : JP)

ประสิทธิภาพการทำงาน ตามแนวคิดของ สิริวิติ ชูเชิต (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด เป็นอัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงาน หนึ่งหน่วยนั้น ๆ” พิทยา บวร (2552) ทั้งยังทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน โดยประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการ เปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้มีดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบ ได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความ พึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผล การสะท้อนกลับ” สมบูรณ์ ศิริสรหรือญ (2553) สอดคล้องกับแนวคิดของ Certo (2000) ที่กล่าวว่า

ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุดโดยต้องมีการกำหนดเป้าหมายเอาไว้ ซึ่ง Khan (2010) ได้ทำการตรวจสอบผลของความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน พบว่าความมุ่งมั่นทุ่มเทส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

จากความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ โดยที่พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานให้แล้วเสร็จ ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ โดยใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย เกิดความคุ้มค่าและความพึงพอใจแก่องค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถบรรลุเป้าหมายของตนเอง และองค์กรอย่างสูงสุด กล่าวคือความมุ่งมั่นทุ่มเทเป็นอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลมาจาก การที่พนักงาน รับรู้ถึงภาพรวมของงานที่มีความอิสระ มีความร่วมมือ มีความก้าวหน้า มีความยุติธรรม มีการยอมรับมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน The Ken Blanchard Companies (2009a)

สมมุติฐานที่ 2 : ความมุ่งมั่นทุ่มเท ส่งผลทางบวกต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support : PSS)

การรับรู้การสนับสนุนของหัวหน้างาน ตามแนวคิดของ Rhodes, Eisenberger&Armeli (2002) ให้คำนิยามของการรับรู้การสนับสนุนของหัวหน้างานว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่าหัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและมอบความห่วงใยในเรื่องต่างๆ ของพนักงาน โดยพนักงานนั้นสามารถรับรู้ได้ว่าผู้บังคับบัญชาของตนเองมีความใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของพวกเขา Shanock และ Eisenberger, (2006) เนื่องจากพนักงานมองว่าหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรที่รับผิดชอบและประเมินการทำงาน ของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะให้ความสำคัญต่อความพอใจหรือไม่พอใจของหัวหน้างานเป็นสำคัญ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงานเป็นเรื่องที่จำเป็นและควรให้ความสำคัญ เพราะการที่พนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานเอาใจใส่ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีความเป็นกันเองกับหัวหน้า ตลอดจนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ วิวรรธณี วงศาไชย (2558) ทั้งนี้ กัลยา สว่างคงและวิโรจน์ เกษภูลักษ์ณ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่าหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร โดยเมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานแล้ว ทำให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนในด้านต่างๆ จากองค์กร ทำให้พนักงาน มีความตั้งใจที่จะลาออกลดลง

จากความหมายของการรับรู้ได้ของบุคลากรว่าองค์กรในส่วนของหัวหน้า สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา หมายถึงการรับรู้ได้ของบุคลากรว่าองค์กรในส่วนของหัวหน้าเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานและดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดี รวมถึงได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม และส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน (Perceived Colleague Support : PCS)

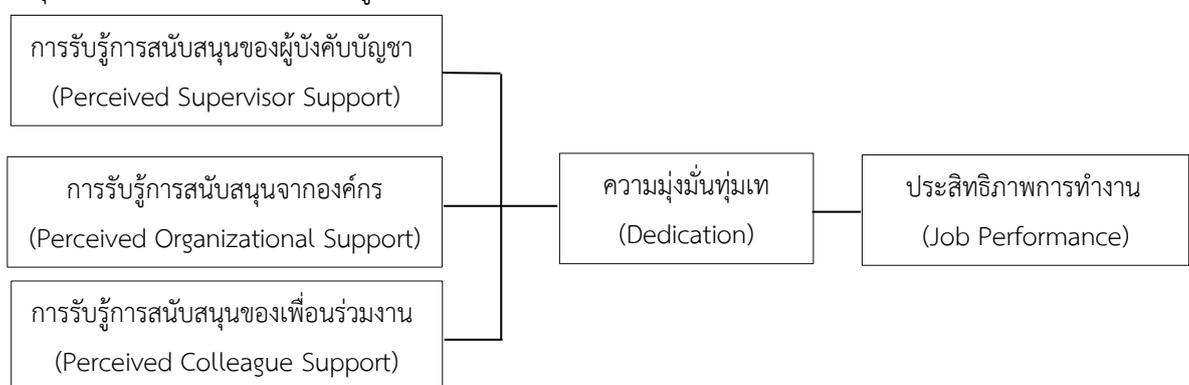
การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน มีความเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน Allderfer (1972) และการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานจะสามารถช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานทำงาน นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย Rhoddes & Eisenberger (2002.)

จากความหมายของการรับรู้ได้ของบุคลากรว่าองค์กรในส่วนของเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การรับรู้ได้ของบุคลากรว่าองค์กรในส่วนของเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีมีความเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงานอันส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วง กล่าวคือการสร้างสัมพันธ์ภายในองค์กร คือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ตอบโต้ระหว่างบุคคลเพื่อความรู้จักกัน เพื่อให้ได้ซึ่ง ความรักใคร่ ความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกันของบุคคลรวมทั้งสังคม ให้เกิดการปรับตัวกันสังคม ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เคารพในสิทธิผู้อื่น รู้จักการให้และการยอมรับ พึ่งพาซึ่งกัน และกันลดทอนตา ตีบุปผา (2555) เพราะเหตุนี้การรับรู้ได้ของบุคลากรว่าองค์กรในส่วนของหัวหน้าและการรับรู้ การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จากการรวบรวมแนวคิดและงานวิจัยข้างต้น เกี่ยวกับการรับรู้ได้ของบุคลากรว่าองค์กรในส่วนของหัวหน้าและการรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท นำไปสู่สมมุติฐานที่ 3 และ 4 ดังนี้

สมมุติฐานที่ 3 : การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาส่งผลทางบวกต่อ ความมุ่งมั่นทุ่มเทที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน

สมมุติฐานที่ 4 : การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานส่งผลทางบวกต่อ ความมุ่งมั่นทุ่มเทที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องบทบาทของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความมุ่งมั่นทุ่มเทของข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชนสรุปเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัยดังรูปที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจำนวน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 31 ตุลาคม 2561

ประชากรเป้าหมายที่ใช้คือ ข้าราชการที่ทำงานในส่วนกลางของกรมการพัฒนาชุมชนจำนวน 639 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 248 คนจาก 639 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น ในด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การรับรู้การสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา ความมุ่งมั่นทุ่มเทและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งกำหนดคำตอบเป็นมาตราส่วน ประมาณค่าโดยใช้ วิธีของลิเคิร์ต Likert (1961) แบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson ' s Correlation Coefficient) และนำไปวิเคราะห์ถดถอยของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้วิธีนำเข้า (Enter) โดยมีรายละเอียด ของแต่ละตัวแปรดังนี้

1. POS : Perceived Organizational Support (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร)
2. PCS : Perceived Colleague Support (การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน)
3. PSS : Perceived Supervisor Support (การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา)
4. De : Dedication (ความมุ่งมั่นทุ่มเท)
5. JP : Job Performance (ประสิทธิภาพการทำงาน)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามงานวิจัยไปพิจารณาความสอดคล้องและความครอบคลุมของข้อความถามกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญจากการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามีค่าระหว่าง 0.50-1.00 แสดงให้เห็นว่าข้อความถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551) โดยข้อความถามทุกข้อผ่านเกณฑ์และสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้จริง โดยมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อความถาม และทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าระหว่าง 0.71-0.90 โดยกำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง Nunnally (1978)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนกลางของกรมการพัฒนาชุมชน จำนวน 248 คน พบว่า ส่วนมากเป็นผู้หญิง จำนวน 173 คน (ร้อยละ 69.8) ส่วนมากอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 129 คน (ร้อยละ 52) ส่วนมากสถานภาพโสด จำนวน 131 คน (ร้อยละ 52.82) ด้านการศึกษาส่วนมาก ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 136 คน (ร้อยละ 54.8) มีภูมิลำเนาเดิมส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัด จำนวน 196 คน (ร้อยละ 79) ส่วนมาก มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 92 คน (ร้อยละ 37) และมีระยะเวลาการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 125 คน (ร้อยละ 50.4)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	POS	PSS	PCS	DE	JP
ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	3.894	4.082	4.068	4.327	4.272
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.497	0.447	0.384	0.522	0.514
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)					
การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (PSS)	0.277**				
การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (PCS)	0.417**	0.184**			
ความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE)	0.236**	0.164**	0.171**		
ประสิทธิภาพการทำงาน (JP)	0.234**	0.326**	0.281**	0.753**	

**p < 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่าตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือความมุ่งมั่นทุ่มเท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.327 รองลงมาคือตัวแปร ประสิทธิภาพการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.272, 4.082, 4.068 และ 3.894 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า VIF พบว่า มีค่าน้อยกว่า 20 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ (Multicollinearity) พวงรีตัน ทวีรีตัน (2543) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations) พบว่า ค่า r อยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 และมีค่า p-value < 0.01 แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ห้อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่าย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม			
	ความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE)	ประสิทธิภาพการทำงาน (JP)		
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS)	3.365*			
	(0.5)			
ความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE)				1.064*
				(0.339)
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS)		4.311*		
X การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา(PSS)		(0.516)		
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS)			4.301*	
X การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน (PCS)			(0.515)	
Adjust R ²	0.52	0.023	0.025	0.565

*p < 0.05 ภายนอกวงเล็บ คือ ตัวเลขแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β),) ภายในวงเล็บ คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (e)

การทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ดังตารางที่ 2 พบว่าสมมุติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) มีอิทธิพลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า β = 3.365 และมีค่า p < 0.05) จึงมีค่ายอมรับสมมุติฐานที่ 1 โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 52

สมมุติฐานที่ 2 ความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE) อิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JP) ค่า β = 4.311 และมีค่า p < 0.05 จึงมีค่ายอมรับ สมมุติฐานที่ 2 โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 2.3

สมมุติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาส่งผลทางบวกต่อ ความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE) ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า β = 4.301 และมีค่า p < 0.05) จึงมีค่ายอมรับสมมุติฐานที่ 3 โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 2.5

สมมุติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานส่งผลทางบวกต่อ ความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE) ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า β = 1.064 และมีค่า p < 0.05) จึงมีค่ายอมรับ สมมุติฐานที่ 4 โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 56.5

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานและการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความมุ่งมั่นทุ่มเทของข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนาชุมชน สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) มีอิทธิพลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE) ในการทำงาน หากข้าราชการรับรู้ว่าจะองค์กรให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ จะส่งผลให้ข้าราชการเกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น และหากข้าราชการรับรู้ว่าจะองค์กรให้การสนับสนุนกับเขาในด้านต่างๆ น้อยลง ย่อมส่งผลให้ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานลดน้อยลงไปด้วยเช่นกัน เนื่องจากการสนับสนุนขององค์กรส่งผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ นโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กรที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว ศรีธัญย์ พิมพ์ทอง (2557) เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรแล้ว จะทำให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานมากยิ่งขึ้น ศศิรินทร์ ทิพย์โอสถ (2556) การที่องค์กรให้การสนับสนุนแก่พนักงาน จะมีผลต่อความรู้สึกของพนักงานในทิศทางบวก บุคลากร ที่เป็นผู้ปฏิบัติ จะมีความรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุน จากองค์กรทำให้ความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัว มีทิศทางที่ดีขึ้น ทำให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทเอาใจใส่องค์กรและงานมากขึ้น เป็นการช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงาน นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกิดผลลัพธ์ของงานที่เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (JP) หากข้าราชการมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร จะส่งผลให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และหากข้าราชการมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรน้อยลง จะส่งผลให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพลดน้อยลงไปด้วยเช่นกัน หากข้าราชการมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lipine (2010) ที่พบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานมีความสัมพันธ์กันระหว่างค่านิยมของส่วนรวม การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมและการประเมินตนเอง กับผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ Chen(2007) ที่กล่าวว่าการสนับสนุนจากองค์กร การทุ่มเทในงาน ส่งผลให้เพิ่มระดับผลงานให้บริษัท เป็นปัจจัยที่เพิ่มความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานเนื่องจากความมุ่งมั่นทุ่มเทเป็นอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลมาจากการที่พนักงานได้รับรู้ถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้งานที่ได้นั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (PSS) มีผลเชิงบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) ที่มีผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE) และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (PE) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากข้าราชการรับรู้ได้ว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน เพิ่มเติมจากการรับรู้การสนับสนุนที่ได้จากองค์กรจะส่งผลให้ข้าราชการเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานที่มากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหากข้าราชการไม่สามารถรับรู้ได้ว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน จะส่งผลให้ข้าราชการเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานที่ลดน้อยลง ทำให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพลดลง

4. การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (PCS) มีผลเชิงบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) ที่มีผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท (DE) และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (PE) หากข้าราชการรับรู้ได้ว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนลดลง จะส่งผลให้ข้าราชการเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานที่ลดลง ส่งผลให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพลดลงเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ The Ken Blanchard Companies (2009a) ที่ศึกษาพบว่า ลักษณะของงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้นำในองค์กร จะมีผลต่อความคิดและความรู้สึกของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Hewitt Associates (2012) ที่พบว่าความมุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงานจะเกิดขึ้น เมื่อผู้นำมีวิสัยทัศน์และการบริหารในแบบของตนเองสภาพแวดล้อม ในการทำงานก็ควรสนับสนุนกระบวนการในการทำงาน นอกจากนี้ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาก็เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเท ในการทำงานด้วย

ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัยเชิงการจัดการ

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทขององค์กร สามารถนำไปบริหารจัดการงานในด้านการเสริมสร้างความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับพนักงาน โดยพิจารณาจากการที่องค์กร ให้สนับสนุนกับพนักงานในการด้านต่างๆ โดยองค์กรสามารถนำไปวางแผนในการกำหนดนโยบายหรือโครงการในการสนับสนุนปัจจัยที่มาจาก การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทเป็นตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยองค์กรสามารถนำไปบริหารจัดการงานในด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานในการทำงานให้กับพนักงาน โดยพิจารณาจากการปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานทั้งทางร่างกายจิตใจ และมีผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรที่ ซึ่งองค์กรสามารถนำไปวางแผนในการกำหนดนโยบายหรือโครงการในการสนับสนุนปัจจัยความมุ่งมั่นทุ่มเทเป็นตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2. การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาส่งผลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานองค์กรสามารถนำไปวิเคราะห์สำหรับการจัดการงานในด้านปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งในเรื่องของการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทนำไปสู่การเสริมสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับพนักงาน โดยที่องค์กรสามารถนำไปวางแผนในการกำหนดนโยบายหรือโครงการในการสนับสนุนปัจจัยที่มาจาก การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน

3. การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานส่งผลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรสามารถนำไปวิเคราะห์สำหรับการจัดการงานในด้านปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งในเรื่องของการรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทนำไปสู่การเสริมสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับพนักงาน โดยพิจารณาจากการที่องค์กรให้สนับสนุนกับพนักงานในการด้านต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน โดยที่องค์กรสามารถนำไปวางแผน

ในการกำหนดนโยบายหรือโครงการในการสนับสนุนปัจจัยที่มาจาก การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทของพนักงาน

ประโยชน์ของการวิจัยเชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความมุ่งมั่นทุ่มเทมาประยุกต์และกำหนดกรอบแนวคิด รวมทั้งศึกษาบริบทของข้าราชการส่วนกลางของกรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเท การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาส่งผลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานส่งผลทางบวกต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความมุ่งมั่นทุ่มเทมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน จากการวิจัยในครั้งนี้จึงสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปพิจารณาปรับใช้ในการพัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กร ตลอดจนนำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายขององค์กรเพื่อวางแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไปอาจเพิ่มในส่วนของการศึกษาเพิ่มเติมจากการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบความคิดเห็นต่างๆ เข้าใจถึงตัวแปรต่างๆ ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงอาจปรับเปลี่ยนตัวแปรสาเหตุอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในทิศทางที่แตกต่าง เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลที่มีผลต่อกันทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจในบริบทของข้าราชการส่วนกลาง กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สนับสนุนงานวิจัย ควรเลือกศึกษาจากองค์กรอื่นๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มีโครงสร้างและลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป
3. ในงานวิจัยครั้งต่อไป สามารถประยุกต์ทฤษฎีอื่นๆ เพื่อสร้างตัวแปรให้ได้ตัวแปรที่มีความหลากหลาย หรือศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุอื่น ๆ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้หาก ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรส่วนกลาง กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ กระทรวงมหาดไทย ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

References

- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York, NY, US: Free Press
- Certo, S. C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Chen, J. 2007. *A study of employee engagement within a chinese context*. Master Of Business Administration, Simon Fraser University.
- Dubois D. David, Rothwell J. William. (2004) "Competency-Based Human Resource management" Davies-Black Publishing, California.
- Don naphā dībupphā . (sōṅphanhārōjhāsiphā) . khwāmsamphan rawāṅ watthanatham nai 'ongkōṅ khwāmsamphan kap phuān ruām ngān kap khwām phūkphan nai 'ongkōṅ khōṅ phanakngān bōṛisat 'ēbī fūt chāṅwat samut prākān . wittayāniphon parinya mahābandit , Mahāwittthayaīlai Sukhōthaithammāthirāt .
- Eisenberger, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. and Rhoades, L. (2002). "Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention." *Journal of Applied Psychology*, 87, 3.565-573.
- Hewitt Associates. (2012). *Return on Investment in Employer Branding: Collection of Research Data and Case Studies for the Participants of the EB Conference 2012*. Retrieved on June 21, 2016, from <http://aonhewitt.hu/Plugins/DocumentStore/index.php?view=download&f=61>
- Kanlayā sawāṅ khong læ wirot chēsada lak . (sōṅphanhārōjhāsipkāo) . 'itthiphon khōṅ kānraprū kān sanapsanun chāk huānā ngān læ chāk 'ongkōṅ thī mī phon tō khwāmtangchāi nai kān lā oḳ chāk ngān phān khwām phūkphan dān khwāmru suk tō 'ongkōṅ khōṅ phanakngān bōṛisatthana thīeo nai Krung Thēp Mahā Nakhōṅ . wārasān kānchatkān samai mai pī thī 14, chabap thī nung (Makarākhom Mithunāyon) : kāosip 'et - nungrōjsām
- Kahn, W.A. 1990. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33:692-724
- Khan M.R., Ziauddin, Jam F.A. and Ramay M.I. (2010). The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance. *European Journal of Social Sciences*. 15(3), Pp. 292-298

- Lepine, J. A et al. 2010. Job engagement : antecedents and effects on job performance. Academy of Management Journal.Vol53.No3: 617-635.
- Likert, S. (1961). New patterns of management. New York: McGraw-Hill.
- Lloy, R.,2008 Discretionary Effort and the Performance Domain. The Australian and New Zealand. Journal of Organisational Psychology, 1, 22-34.
- Millet, John D. 1954. Management in the Public Service. New York : McGraw Hill Book Company.
- Nunnally, J.C. (1978). Psychometric theory. New York: McGraw-Hill.
- Phūang rat thawī rat , (sōṅphanhārōṅsīpsām) . withikān wīchai thāng phruttkam sāt læ sangkhommasāt Phim khrang thī pæēt Krung Thep... : ‘ō diān satō .
- Prēm čit khlaī phet . (sōṅphanhārōṅsīppæēt) . kānraprū kān sanapsanun čāk ‘ongkān khwāmuytitham ‘ongkān thī mī phon tō khwām phūkphan ‘ongkān læ khwām tangčhai lā’ōk . witthayāniphon parinya mahābandit sakhā wīchā čittawitthayā ‘utsāhakam læ ‘ongkān , mahāwitthayālai Thammasāt
- Piercy NF, Cravens DW, Lane N, Vorhies DW (2006). Driving Organizational Citizenship Behaviors and Salesperson In-Role Behavior Performance: The Tole of Management Control and Perceived Organizational Support. Acad. Mark. Sci., 34(2): 244-262.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support : A Review of The Literature. Journal of Applied Social Psychology, 87, pp. 699-702
- Rhoddes, L.,& Eisenberger, R.(2002). Perceived organization support: A Review of the literature. Journal of Applied Psychology, 87, 698- 714
- Robinson, K., & Aronica, L. (2009). The Element: How Finding your Passion Changes Everything. New York: The Penguin Group.
- Saran Phimthōṅ . (sōṅphanhārōṅhāsīpčhet) . patchai choēng sāhēt thī mī ‘itthiphon tō kān khong yū nai ‘ongkān khōṅ phanakngān mahāwitthayālai sāi wīchākān nai prathēt Thai . wārasān bōrihān thurakit , sāmsīpčhet (nungrōṅsīpsōṅ) : siphok - 32.
- Sasīnan thīp ‘ōsot . (sōṅphanhārōṅhāsīpčhet) . kānraprū kān sanapsanun čāk ‘ongkān khōṅ phanakngān thī mī phon tō kān patibat ngān nai phāk thurakit thanākān . thurakit mahābandit mahāwitthayālai theknōlōyī rāt mongkhon than burī
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: relationships with subordinates perceived organizational support, perceived organizational support, and performance. Journal of Applied Psychology, 91(3), 689-695.

- Smith, C.A., Organ, D.W. & Near, J.P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 256-269.
- Swanson, R. A. & Holton, E. F. (2009). *Foundations of Human Resource Development*. 2nd Edition. Berrett-Koehler: San Francisco.
- Song sak phū sī 'ōn . (sōngphanhārōjhasip'et) . kānprayukchai SPSS wikhro khōmūn ngānwichai . kān sin : prasān kānphim .
- The Ken Blanchard Companies. (2009b). From Engagement to Work Passion: A Deeper Understanding of the Work Passion Framework. Retrieved on January 10, 2012, from http://www.kenblanchard.com/img/pub/Blanchard_From_Engagement_to_Work_Passion.pdf
- The Ken Blanchard Companies. 2009a. Employee Passion. Perspective, Employee Work Passion: Volume 1 (Online). Retrieved March 15, 2011 from <http://www.kenblanchard.com>
- Vance, R.J. 2006. *Employee Engagement and Commitment A guide to understanding, measuring and increasing engagement in your organization*. SHRM Foundation
- Wiwatthanī wongsāchayō . (sōngphanhārōjhasippæēt) . 'itthiphon khōng kānraprū kān sanapsanun čāk huānā ngān læ kānraprū kān sanapsanun čāk 'ongkōn thī song phon tō khwām tangchāi lā'ōk phān khwām phūkphan tō 'ongkōn dān čitchāi khōng phanakngān čāng thēsabān Nakhōn Pathom . witthayāniphon mahābandit . sākha wicha prakōp'āhān . Mahāwitthayalai Sinlapākōn .
- Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.
- Yoon, J., and Thye, S.R.. (2002). "A Dual Process Model of Organizational Commitment: Job Satisfaction and Organizational Support." *Work and Occupations*. 29: 97-124.