การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม*

PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT IN WHICH AFFECTS PERFORMANCE EFFECTIVENESS THROUGH PERSONNEL CORE COMPETENCY OF SOCIAL SECURITY OFFICE

รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ (Rattanapat Suwansit)**
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2) สมรรถนะหลักของบุคลากร 3) ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร และ 5) สมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานสำนักงานประกันสังคม จำนวน 267 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร คือ ด้านความมั่งคงในการทำงาน และด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร คือ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและสมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการทำงานเป็นทีม สมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีอิทธิพลทางลบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม ส่วนสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การบริการที่ดี ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้บุคลากรและผู้บริหารทราบถึงผลกระทบจากนโยบายกฎระเบียบ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการกำหนดแผนหรือนโยบาย

---

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปกร

** นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปกร
Student's for Master of Public and Private Management at Faculty of Management Science, Silpakorn University

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร_Asst.Prof. Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University.

Veridian E-Journal, Slipakorn University
ISSN 1906 - 3431

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่จะทำให้บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการบริการมีคุณภาพและมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญของการวิจัย : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, สมรรถนะหลักของบุคลากร, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน,สำนักงานประกันสังคม

Abstract

The purposes of the research were to study 1) perceived organizational support 2) personnel core competency 3) performance effectiveness 4) perceived organizational support that was influential in personnel core competency and 5) personnel core competency that affected the performance effectiveness. The sample observed in this research consisted of 267 people who were civil servants, government employees, and permanent staff that were working at the Social Security Office. Data collection used in the research was questionnaire while the statistical figures used to analyze were frequency, percentage, mean, standard deviation and coefficient of correlation. The multiple regression analysis (enter regression) was used to prove a hypothesis. The results found that the perceived organizational support ranked in the fair level while the personnel core competency and the performance competency ranked in high level. Perceived organizational support that had positive impact on the personnel core competency were the stability of work and emotional support. However, perceived organizational support that did not affect the personnel core competency were working knowledge and career path, supporting factors, and compensation and welfare. The personnel core competency that had positive impact on performance effectiveness were expertise, achievement motivation, and teamwork; on the other hands, the personnel core competency that had negative impact on performance effectiveness was integrity. While the personnel core competency that had no impact on performance effectiveness was service mind. Finally, the results observed from this research would encourage not only the staff but also the executive to realize the effect of policy, human resources management regulation; moreover, those results would be guidelines for the executive in terms of policy and plan assignation. Such guidelines appear to be the better improvement for the organization.

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมในปัจจุบัน ส่งผลให้ระบบราชการต้องมีการปรับปรุงระบบการบริหารราชการให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เพื่อให้การบริหารราชการที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ ในการบริหารราชการเพื่อให้การบริการ

สาธารณะที่รัฐจัดให้กับประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จึงได้นำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐานมาใช้ในการบริหารราชการ และกำหนดประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหารและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดี นอกจากการนำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น คือ การสนับสนุนจากองค์กร จากแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al.,1986.) ผสานกับการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของเปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) นำมาสร้างเป็นบริบทการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4) ด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ และ 5) ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน

สำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการดูแลลูกจ้างให้ได้รับความคุ้มครอง ทั้งในเรื่องการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยทุพพลภาพและตาย เนื่องมาจากการทำงานและไม่เนื่องจากการทำงานรวมไปถึงการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพและการว่างงาน ซึ่งการที่บุคลากรจะปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานประกันสังคมได้นั้น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากรในครั้งนี้ เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมรับรู้และตระหนักถึงแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนหรือนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สำนักงานประกันสังคม
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สำนักงานประกันสังคม
4. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร
5. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี ตลอดจนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความรู้สึกที่มีต่อองค์กรจากประสบการณ์ว่า องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากร เพื่อตอบแทนในความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

Veridian E-Journal, Slipakorn University
ISSN 1906 - 3431

โดยพิจารณาจากนโยบาย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติ บรรทัดฐานกระบวนการและการกระทำขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีกับองค์กรและรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น จากแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al.,1986, p.500) ผสานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของเปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) จึงได้เป็นบริบทการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4) ด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ และ 5) ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักของบุคลากร

สมรรถนะหลักของบุคลากร เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดจากความรู้ ทักษะ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจ ที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงพฤติกรรม ทำให้บุคคลแสดงออกทางความคิด ที่เกิดจากการเรียนรู้และพฤติกรรมในการทำงานเกิดจากแรงผลักดันภายในตัวบุคคล ทำให้บุคคลสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานหรือเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ จากแนวทางการศึกษาของเดวิด แมคเคอร์แลนด์ (David C. McClelland : 1970) ที่ศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานและพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม โดยเรียกคุณลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐานนี้ว่า สมรรถนะ และเพื่อยืนยันว่า สมรรถนะ เป็นตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร ได้ดีที่สุด และจากการศึกษาของเดวิด แมคเคอร์แลนด์ (David C. McClelland) ทำให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ว่าจ้างบริษัท เฮย์ กรุ๊ป มาเป็นที่ปรึกษาในการสร้างและพัฒนาระบบสมรรถนะและเริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา โดยสำนักงานประกันสังคมได้นำมาเป็นแนวทางกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากร 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสมรรถนะหลักของบุคลากร ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีและรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่มีให้กับบุคลากรนั้นมีความเชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักของบุคลากร และเป็นปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้วิจัยจึงได้นำมาตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 1

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่งคงในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นของงานที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากผลผลิตหลักขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมรรถนะหลักของบุคลากร เป็นคุณลักษณะเฉพาะที่มีอยู่ในตัวบุคลากรซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรภายใต้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะที่มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทางการบริการ เกิดผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้นเกินกว่าที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boyatzis (1982, อ้างถึงใน เรชา ชูสุวรรณ, 2550) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานกับผลลัพธ์ขององค์กร เกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย 3 ประการ คือ บุคคล งาน และองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ วิสัยทัศน์ ปรัชญา วิธีการ ความรู้ ความสามารถหรือสมรรถนะของแต่ละบุคคลที่มีในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการในบทบาท ภารกิจ และหน้าที่เฉพาะของงาน กับสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้นำมาสร้างเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะหลักของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.1 สมรรถนะหลักของบุคลากรการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

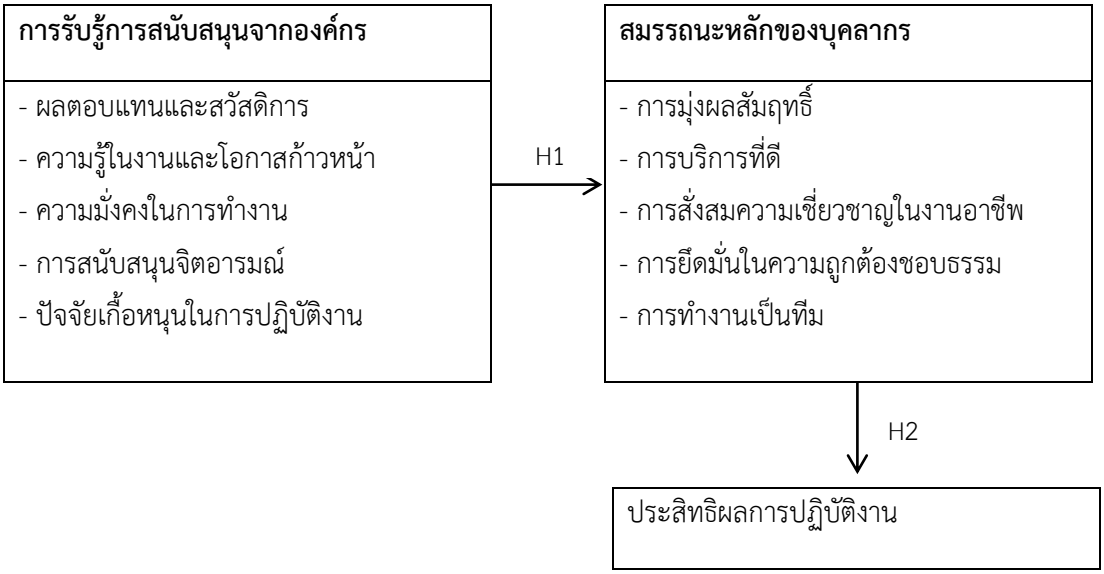
สมมติฐานที่ 2.2 สมรรถนะหลักของบุคลากรบริการที่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.3 สมรรถนะหลักของบุคลากรการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.4 สมรรถนะหลักของบุคลากรการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.5 สมรรถนะหลักของบุคลากรการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Veridian E-Journal, Slipakorn University
ISSN 1906 - 3431



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 4 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 9 สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 12 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพราน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาครและสาขากระทุ่มแบน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ สาขาบางเสาธงและสาขาบางพลี รวมทั้งสิ้น 804 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยคำนวณสัดส่วนระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับขนาดของจำนวนประชากรของแต่ละชั้นภูมิจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งทางผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนที่ 3 สมรรถนะหลักของบุคลากร ส่วนที่ 4 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะทั่วไป

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง ความครอบคลุมของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัย ความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม แล้วนำผลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยกำหนดเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ทรงศักดิ์ ภู่สีอ่อน, 2554:50) จากการทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามได้ค่า IOC = 0.99

2. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับบุคลากรสำนักงานประกันสังคม จำนวน 267 คน ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดในเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนองค์การ สมรรถนะการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของคำถามในแต่ละด้านด้วยค่า Factor Loading ที่มีค่าอยู่ระหว่าง0.692-0.920 ซึ่งสอดคล้องกับค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรจะมีตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป (Nullally and Berstein 1994 อ้างถึงใน Viroj, 2009: 48) แสดงข้อมูลดังตารางที่ 1

3. วิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coeffcient) ของครอนบาค (Cronbach)พบค่าค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach Alphas) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.727-0.937 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่า เครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า

ตัวแปร	**ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)**	**ค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha)**
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ		
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.835 - 0.879	0.759
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	0.790 - 0.916	0.762
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.715 - 0.837	0.766
4. ด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์	0.838 - 0.908	0.829
5. ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน	0.746 - 0.862	0.727
สมรรถนะหลักของบุคลากร		
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.692 - 0.810	0.877
2. การบริการที่ดี	0.759 - 0.848	0.808
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	0.774 - 0.839	0.870
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม	0.805 - 0.911	0.905
5. การทำงานเป็นทีม	0.860 - 0.920	0.923
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	0.819 - 0.862	0.937

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย สถิติค่าความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) หลังจากนั้นวิเคราะห์

อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 18.4 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมามีอายุมากกว่า 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.80 อายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.90 อายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.10 และ อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.90 รองลงมามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.20 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ส่วนงานทะเบียนและประสานการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 35.60 รองลงมา คือ บุคลากรส่วนงานเงินสมทบและการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 29.20 ส่วนงานสิทธิประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 18.00 ฝ่ายอำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 10.10 และส่วนงานการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ มีอายุงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมา คือ อายุงานน้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.60 อายุงาน 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.50 และอายุงาน 4-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.50

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ถึง มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน ส่วนการเรียนรู้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ดังนั้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จึงสรุปผลได้ดังนี้ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ รองลงมา คือ องค์กรมีนโยบายด้านสวัสดิการเพื่อดูแลให้ท่านมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ส่วนผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากการองค์กรเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของท่าน ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า พบว่า ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ องค์กรจัดการฝึกอบรมที่มีประโยชน์และสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานของบุคลากร รองลงมาคือ องค์กรจัดการฝึกอบรมที่เพิ่มพูนความรู้ต่อการทำงานของบุคลกรอย่างต่อเนื่อง ส่วนความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ องค์กรให้โอกาสแก่บุคลากรในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ ด้านความมั่งคงในการทำงาน พบว่า ความมั่นคงในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หากไม่ทุจริตในหน้าที่ การให้ออก ปลดออก หรือไล่ออกจากงานจะไม่มีวันเกิดขึ้นกับบุคลากรแน่นอน รองลงมา คือ องค์กรจะยังคงจ้างบุคลากรให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง ส่วนความมั่นคงในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ องค์กรเห็นว่าตำแหน่งที่บุคลากรทำอยู่มีความสำคัญกับองค์กรอย่างยิ่ง ด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ พบว่า การสนับสนุนจิตอารมณ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ องค์กรหรือผู้บริหารให้ความช่วยเหลือเมื่อบุคลากรประสบปัญหาในการทำงาน โดยให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา รองลงมาคือ องค์กรให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำงานอย่างเต็ม ส่วนการสนับสนุนจิตอารมณ์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ องค์กรให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติเมื่อบุคลากรทำงาน

ประสบความสำเร็จ และด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนสอนงาน ให้คำแนะนำ ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรเมื่อมีปัญหา รองลงมา คือ องค์กรของบุคลากรสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัย ส่วนปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ องค์กรหรือผู้บริหารให้ความสำคัญในการปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมรรถนะหลักของบุคลากร

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่วนสรรถนะหลักของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อจึงสรุปผลได้ดังนี้ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ รองลงมาคือ บุคลากรสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายหรือสูงกว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบ บุคลากรสามารถกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ส่วนการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บุคลากรสามารถกำหนดเทคนิคในการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร ตอบสนองโอกาสและอุปสรรคที่เกิดขึ้น การบริการที่ดี พบว่า บริการที่ดีที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บุคลากรสามารถดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ รองลงมาคือ บุคลากรสามารถประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง สะดวกและรวดเร็ว บุคลากรสามารถนำข้อขัดข้องในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น ส่วนบริการที่ดีที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บุคลากรได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบผลถึงขั้นตอนการดำเนินการที่ให้บริการอยู่เป็นระยะๆ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีคุณภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น รองลงมาคือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง บุคลากรสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บุคลากรติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม พบว่า การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้อง ทั้งตามหลักกฎหมายและระเบียบวินัย รักษาวาจา มีสัจจะ เชื่อถือได้ ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง รองลงมาคือ บุคลากรมีจิตสำนึกและภาคภูมิใจในความเป็นบุคลากรขององค์กร บุคลากรอุทิศแรงกาย แรงใจ ผลักดันให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุผล ส่วนการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บุคลากรมีหลักแนวทางในวิชาชีพของตน มุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชนส่วนตน และการทำงานเป็นทีม พบว่า การทำงานเป็นทีมที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรพร้อมที่จะให้ความร่วมมือแก่ผู้อื่นอย่างจริงใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย รองลงมาคือ บุคลากรทำหน้าที่ของตนเองอย่างดีจนทำให้ทีมประสบความสำเร็จ บุคลากรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี รวมทั้งกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ ส่วนการทำงานเป็นทีมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีมและเต็มใจเรียนรู้งานจากเพื่อนร่วมงาน

Veridian E-Journal, Slipakorn University
ISSN 1906 - 3431

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.657 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.701 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้ที่มารับบริการจากบุคลากรมีความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร รองลงมา คือ ผู้ที่มารับบริการจากบุคลากรอยากกลับมาใช้บริการอีก ผลงานของบุคลากรประสบผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และมากกว่าที่องค์กรกำหนดไว้ ผลงานของบุคลากรมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่วนประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผลงานของบุคลากรสำเร็จลุล่วงเร็วกว่าเวลาที่กำหนด

การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ในภาพรวม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสมรรถนะหลักของบุคลากรมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.235 – 0.685 การทดสอบสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.302 – 2.350 และการทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสมรรถนะหลักของบุคลากร พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ในภาพรวม

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย $\overline{x}$	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			
1.ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	2.903	0.723	ปานกลาง
2.ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	3.160	0.839	ปานกลาง
3.ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.763	0.845	มาก
4.ด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์	3.129	0.789	ปานกลาง
5.ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน	3.083	0.871	ปานกลาง
สมรรถนะหลักของบุคลากร			
1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.619	0.703	มาก
2.บริการที่ดี	3.694	0.692	มาก

3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.631	0.707	มาก
4.การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม	4.103	0.743	มาก
5.การทำงานเป็นทีม	4.133	0.709	มาก
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	3.657	0.701	มาก

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน โดยส่วนที่หนึ่งเป็นการนำเสนอด้านการทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรด้วยการทดสอบความสัมพันธ์ และส่วนที่สองเป็นการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม

ตัวแปร	POS					CC					Peff
	CB	OA	WP	ME	CP	AM	SM	EX	IN	TW	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)											
1.ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (CB)											
2.ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าOA)	0.627**										
3.ด้านความมั่นคงในการทำงาน (WP)	0.392**	0.456**									
4.ด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ (ME)	0.511**	0.540**	0.335**								
5.ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน (CP)	0.455**	0.638**	0.337**	0.685**							
สมรรถนะหลักของบุคลากร (CC)	0.235**	0.328**	0.461**	0.378**	0.339**						
1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (AM)	0.250**	0.330**	0.383**	0.394**	0.311**						
2.การบริการที่ดี (SM)	0.277**	0.312**	0.412**	0.338**	0.251**	0.709**					
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (EX)	0.309**	0.301**	0.424**	0.429**	0.336**	0.707**	0.699**				
4.การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (IN)	0.120**	0.201**	0.363**	0.196**	0.236**	0.493**	0.503**	0.494**			
5.การทำงานเป็นทีม (TW)	0.039**	0.214**	0.308**	0.217**	0.256**	0.480**	0.496**	0.511**	0.719**		
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Peff)	0.220**	0.251**	0.350**	0.245**	0.106**	0.507**	0.457**	0.503**	0.319**	0.527**	

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

จากตารางที่ 2และ3 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.220 – 0.719 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.302 - 2.497 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

Veridian E-Journal, Slipakorn University
ISSN 1906 - 3431

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม			
	สมรรถนะหลักของบุคลากร		ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)				
1.ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (CB)	-0.066	0.053		
2.ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (OA)	0.030	0.054		
3.ด้านความมั่นคงในการทำงาน (WP)	0.300**	0.048		
4.ด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ (ME)	0.155**	0.052		
5.ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน (CP)	0.045	0.053		
สมรรถนะหลักของบุคลากร (CC)				
1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (AM)			0.274*	0.086
2.การบริการที่ดี (SM)			0.060	0.080
3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (EX)			0.185*	0.079
4.การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (IN)			-0.243	0.066
5.การทำงานเป็นทีม (TW)			0.439*	0.065
Adjusted R^2	0.262		0.395	

*p < 0.05 , **p < 0.01

จากตารางที่ 4 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่งคงในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 และการรับรู้การสนับสนุนด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5

2. สมรรถนะหลักของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 บริการที่ดีไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการ ปฏิเสธตามสมมติฐานที่ 2.2 การสั่ง

สมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ยอมรับสมมติฐานที่ 2.3 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมมีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ปฏิเสธตามสมมติฐานที่ 2.4 และการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ยอมรับสมมติฐานที่ 2.5

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นการศึกษาถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งขอค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ย่อมหมายถึงว่าบุคลากรมีความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากร เพื่อตอบแทนในความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรเป็นหน่วยงานของรัฐทำให้การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากว่าการจะกำหนดสวัสดิการต่างๆ ให้กับบุคลากรได้นั้น ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการที่เป็นตัวแทนของทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานจะมีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าองค์กรนี้เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงสูง หากไม่ทุจริตในหน้าที่ การให้ออก ปลดออก หรือไล่ออกจากงานจะไม่มีวันเกิดขึ้นแน่นอน รองลงมาคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ย่อมหมายถึงว่าองค์กรให้โอกาสแก่บุคลากรในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความก้าวหน้าตามสายอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็ยังมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ย่อมหมายถึงว่าองค์กรให้ความช่วยเหลือเมื่อบุคลากรประสบปัญหาในการทำงาน โดยยังคงให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานอย่างเต็มที่นั้นอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้การสนับสนุนด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ย่อมหมายถึงว่าการรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนสอนงาน ให้คำแนะนำ ให้ความไว้วางใจ ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กรนั้นอยู่ในระดับปานกลางด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ย่อมหมายถึงว่าการรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรและครอบครัวอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

สมรรถนะหลักของบุคลากร

สมรรถนะหลักของบุคลากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ย่อมหมายถึงว่าคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดจากความรู้ ทักษะ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจ ที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงพฤติกรรม ทำให้บุคคลแสดงออกทางความคิด ที่เกิดจากการเรียนรู้และพฤติกรรมในการทำงานเกิดจากแรงผลักดันภายในตัวบุคคล ทำให้บุคคลสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานหรือเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่องค์การกำหนดไว้อยู่ในระดับมากด้วย ที่เป็น

Veridian E-Journal, Slipakorn University
ISSN 1906 - 3431

เช่นนี้เพราะว่าบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน จะต้องผ่านการสอบคัดเลือก โดยมีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับรับผิดชอบ และเมื่อได้รับการบรรจุให้เข้าปฏิบัติงานแล้ว ก็จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การทำงานเป็นทีม นั้นแสดงว่าบุคลากรพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและทำหน้าที่ของตนเองอย่างดี จนทำให้ทีมประสบความสำเร็จ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกันในทีมด้วยดี รวมทั้งกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ และรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีมและเต็มใจเรียนรู้งานอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม ย่อมหมายถึงว่าบุคลากรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้อง ทั้งตามหลักกฎหมายและระเบียบวินัย รักษาวาจา มีสัจจะ เชื่อถือได้ ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง มีจิตสำนึกและภาคภูมิใจในความเป็นบุคลากรขององค์กร อุทิศแรงกาย แรงใจ ผลักดันให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุผล มีหลักแนวทางในวิชาชีพของตน มุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตนอยู่ในระดับมากด้วย สมรรถนะหลักของบุคลากรด้านบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก ย่อมหมายถึงว่า บุคลากรสามารถดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ สามารถประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องสะดวกและรวดเร็ว นำข้อขัดข้องในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดีอยู่ในระดับมากด้วย สมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับมาก ย่อมหมายถึงว่าบุคลากรสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีคุณภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สามารถเสนอแนะ ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้นอยู่ในระดับมาก สมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก ย่อมหมายถึงว่าบุคลากรมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ทำงานได้ตามเป้าหมายหรือสูงกว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบ สามารถกำหนดเทคนิคในการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร ตอบสนองโอกาสและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับมากด้วย

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ย่อมหมายถึงว่าผลสำเร็จที่เกิดขึ้นของงานที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากผลผลิตหลักขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าองค์กรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากทางองค์กรอย่างต่อเนื่องและเพิ่มช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร รับข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการประเมินผลงานปีละ 2 ครั้ง มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรและอยากกลับมาใช้บริการอีก มีผลงานประสบผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และมากกว่าที่องค์กรกำหนดไว้ ได้งานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยผลงานนั้นสำเร็จลุล่วงเร็วกว่าเวลาที่กำหนด

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคุณของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 26.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน และการสนับสนุนด้านจิตอารมณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิริสุดา บัวผันและคณะ (2554) พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านสถานภาพวิชาชีพ ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุนการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยจูงใจความก้าวหน้าในตำแหน่ง ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของพิณนรา เพชรรุ่ง (2552) พบว่า บุคลากรรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนก็จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ ทุ่มเททำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน ตั้งใจทำงาน เพื่อตอบแทนสิ่งที่องค์กรมอบให้ ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของเปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์ (2548) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อการพัฒนาการจัดการความรู้ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยุติธรรมในองค์กรในด้านต่างๆ สร้างความผูกพันในองค์กรและสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืน ส่งผลต่อการตั้งใจทำงาน ซึ่งประโยชน์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้านนี้ จะทำให้บุคลากรมีความสุขในชีวิตของตนเองและครอบครัวอย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและประชาชนผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังอีกพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน ยังมีความสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ในขั้นที่ 1-4 ได้แก่ 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) คือ ความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตมั่นคงปลอดภัย 3) ความต้องการความรักและการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม (Love and Belonging Needs) มนุษย์เมื่อเข้าไปอยู่ในกลุ่มใดก็ต้องการให้ตนเป็นที่รักและยอมรับในกลุ่มที่ตนอยู่ 4) ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Self-Esteem Needs) เป็นความต้องการในลำดับต่อมา ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ ถ้าได้รับจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมมีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แสดงว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมมีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมมีความแตกต่างไปจากสมรรถนะด้านอื่นที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมเน้นที่ค่านิยม ซึ่งค่านิยมส่วนบุคคลนั้นอาจมาจากวัฒนธรรมองค์กร สถานภาพทางสังคม หรือหลักการทางด้านศีลธรรม ที่ส่งผลให้บุคลากรไม่ได้แสดงพฤติกรรมที่สามารถบ่งชี้ได้ว่ามีความยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม หรือว่าแสดงบ้างแต่ไม่ชัดเจนพอที่จะทำให้รับรู้ได้ว่าบุคลากรผู้นั้นเป็นผู้มีการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะหลักของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สำนักงานประกันสังคม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคุณ โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 39.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภมิตร พินิจการ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี กรมสรรพสามิต ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงานซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานต้องตระหนักถึง สมรรถนะหลัก เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานได้อย่าง

Veridian E-Journal, Slipakorn University
ISSN 1906 - 3431

มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของเจนวิทย์ สิทธิวงศ์ (2555) ศึกษาอิทธิพลของการเรียนรู้และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านสมรรถนะของบุคลากร บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซับพอร์ท จำกัด (กลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อเครือธนาคารกสิกรไทย) ผลการวิจัยพบว่า การเรียนรู้และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก สมรรถนะบุคลากรและประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะบุคลากร คือ การเรียนรู้เชิงกลยุทธ์ การเรียนรู้การคิดวิเคราะห์เชิงระบบ การเรียนรู้กระบวนการ การเรียนรู้ร่วมกัน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะบุคลากร คือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน และด้านนโยบายการพัฒนาบุคลากร และสมรรถนะบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boyatzis (1982, อ้างถึงใน เรชา ชูสุวรรณ, 2550 : 31) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานกับผลลัพธ์ขององค์กร เกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย 3 ประการ คือ บุคคล งาน และองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ วิสัยทัศน์ ปรัชญา วิธีการ ความรู้ ความสามารถหรือสมรรถนะของแต่ละบุคคลที่มีในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการในบทบาท ภารกิจ และหน้าที่เฉพาะของงาน กับสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร

ประโยชน์จากการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต (Theoretical Contributions and Future Direction for Research)

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม มีข้อเสนอแนะดังนี้

ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐต่อไป ดังมีรายละเอียดดังนี้

สำนักงานประกันสังคมควรให้ความสำคัญกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากร ในด้านนโยบาย กฎระเบียบ ส่งเสริมการจัดค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมต่อความรู้ความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวที่ดีขึ้น สร้างการจูงใจเพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภาคภูมิในและเกิดแรงจูงใจที่จะสร้างผลงานที่ดีขึ้น เช่น ยกย่องให้เกียรติบุคลากรเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ เป็นต้น จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัยสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดีเกินกว่าที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้

ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions)

งานวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางทฤษฎี โดยการบูรณาการทางทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจิตอารมณ์ และด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำมาสร้างเป็นบริบทของการสนับสนุนจากองค์กรที่สอดคล้องกับแนวคิดข้างต้น เพื่อใช้กับบุคลากรทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ทราบถึงผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน โดยงานวิจัยที่ผ่านมาเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กร ความผูกพันองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและองค์กรเท่านั้น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้นั้นสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อบุคลากรรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่ดีก็ส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงทำให้เห็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และประยุกต์ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนผู้มารับบริการจากภาครัฐก็มีความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต (Future Direction for Research)

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคตควรมีการดำเนินการต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในสำนักงานประกันสังคมเพียง 9 แห่ง ซึ่งสำนักงานประกันสังคมในประเทศไทยมีจำนวน 136 แห่ง อาจไม่สะท้อนความต้องการของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานประกันสังคมได้เท่าใดนัก ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเก็บข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมในเขตพื้นที่อื่นบ้าง ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจดำเนินการในรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีการสัมภาษณ์ สังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น เนื่องจากการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถสะท้อนความต้องการของบุคลากรและผู้บริหาร เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้มีการแก้ปัญหาที่ตรงจุด ผู้บริหารเข้าใจบุคลากร และบุคลากรก็เข้าใจในนโยบาย ของผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลที่เกินกว่าที่กำหนด

3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตของบุคลากร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัย เพื่อให้ทราบถึงระดับความสัมพันธ์และนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. สำนักงานประกันสังคม ควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม ซึ่งมีความแตกต่างไปจากสมรรถนะด้านอื่นที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมเน้นที่ค่านิยม ซึ่งค่านิยมส่วนบุคคลนั้นอาจมาจากวัฒนธรรมองค์กร สถานภาพทางสังคม หรือหลักการทางด้านศีลธรรม ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ชัดเจนว่ามีความยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

จิริสุดา บัวผัน และคณะ. (2554). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เจนวิทย์ สิทธิวงศ์. (2555). “อิทธิพลของการเรียนรู้และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านสมรรถนะของบุคลากร บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซับพอร์ท จำกัด (กลุ่มบริษัทให้บริการสนับสนุนงานต่อเครือธนาคารกสิกรไทย).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2554). **การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **การวิจัยเบื้องต้น.** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น

ประชาภรณ์ ทัพโพธิ์. (2557). “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม.” **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 7,** ฉบับที่ 2 (เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2557) : 475-491

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์. (2548). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิณนรา เพชรรุ่ง.(2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง.” งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภิญญดา ชูก้อนทอง. (2557) “การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี.” **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 7,** ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม-เมษายน 2557) : 395-406

เรชา ชูสุวรรณ.(2550). “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสามจังหวัดชายแดนใต้” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศุภมิตร พินิจการ.(2552). “ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี กรมสรรพสามิต.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศศิธร เหล่าเท้ง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2557). “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1.” **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 7,** ฉบับที่ 3 (เดือนกันยายน-ธันวาคม 2557) : 90-104

สำนักงานประกันสังคม. เข้าถึงเมื่อ 15 กันยายน 2557. เข้าถึงได้จาก http://www.sso.go.th

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) เข้าถึงเมื่อ 15 กันยายน 2557. เข้าถึงได้จาก http://web.ocsc.go.th http://web.ocsc.go.th

ภาษาต่างประเทศ

Boyatzis. R.E. (1982). The Competent Manager: A model of Effective Performance. New York: John Wiley and Sons Inc.

David C. McClelland. (1970). Testing for Competence rather than for Intelligence (American Psychologist)

Eisenberger, R.,Hutchison, S. and, D.(1986). Perceived Organization Support. Journal of Applied Psychology, 71,500

Eisenberger, R.,Armeil., S.,Rexwinkel, B.,Lynch., and Rhoades, L.(2001). Recipoction of perceived organization support. Journal of Applied Psychology.

Viroj Jadesadalug. (2009). Building Innovative Creation Efficiency of Furniture Business in Thailand: An Empirical Research of Its Antecedents and Consequences. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for The degree of Doctor of Philosophy in Management Mahasarakham University