

อิทธิพลของสมรรถนะหลักบุคลากร และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสამพราน

สหรัฐ สุขสุวรรณ^{1*} และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย²

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

²อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

*saharatsuksuwan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของสมรรถนะหลักบุคลากร และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสามพรานนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. อิทธิพลของระดับสมรรถนะหลักบุคลากร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสามพราน 2. อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสามพราน ประชากรทั้งหมดของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสามพราน จำนวน 82 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยจากการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และอิทธิพลของปัจจัยด้านสมรรถนะหลักบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 87.50 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y_{tot} = -0.67 - 0.26X_1^{**} + 0.34X_2^{**} + 0.08X_3 + 0.75X_4^{**} + 0.25X_5$$

2. ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และอิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ และด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 95.70 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y_{tot} = -1.65 + 0.35X_6^{**} + 0.16X_7 - 0.19X_8 + 0.41X_9^{**} + 0.64X_{10}^{**}$$

คำสำคัญ: สมรรถนะหลักบุคลากร การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

The Influence of Core Competency and Organization Support Perception on Work Performance a Case Study: the Social Security Office Nakhon Pathom Province and Sam Phran Branch

Saharat Suksuwan^{1*} and Wisit Rittiboonchai²

¹Master of Business Administration General Management major Nakhon Pathom Rajabhat University

²Lecturer, Department of General Management Nakhon Pathom Rajabhat University

*saharatsuksuwan@gmail.com

Abstract

Research on the influence of personnel core competencies and recognition of organizational support that affects the effectiveness of employees' work performance a Case study: the Social Security Office Nakhon Pathom Province and Sam Phran Branch.

The objective of this study is to

1. To examine the influence of the level of core competencies of personnel on the work effectiveness of employees at the Nakhon Pathom Provincial Social Security Office and Sam Phran branch.

2. To investigate the influence of perceived organizational support on the work effectiveness of employees at the Nakhon Pathom Provincial Social Security Office and Sam Phran branch.

The population used in this research is employees of the Social Security Office, Nakhon Pathom Province. and Sam Phran Branch, 82 people. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, and arithmetic mean. standard deviation and multiple regression analysis from the research, it was found that

1. Overall, personnel core competency factors are at a high level. and the influence of personnel core competency factors that affect work effectiveness, namely achievement focus. Good service and adhering to correctness and righteousness. The equation has a predictive power of 87.50%. The equation can be written as follows:

$$Y_{tot} = -0.67 - 0.26X_1^{**} + 0.34X_2^{**} + 0.08X_3 + 0.75X_4^{**} + 0.25X_5$$

2. The overall organizational support perception factor is at a high level. and the influence of factors regarding perceived organizational support that affects work effectiveness, including Compensation and welfare Psycho-emotional support, and supporting factors in operations Equations have predictive power. 95.70 percent, the equation can be written as follows:

$$Y_{tot} = -1.65 + 0.35X_6^{**} + 0.16X_7 - 0.19X_8 + 0.41X_9^{**} + 0.64X_{10}^{**}$$

Keywords: Personnel core competencies, Perception of organizational support, Effectiveness in work

1. บทนำ

สภาพสังคมยุคปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติอันเนื่องมาจาก ความเป็นพลวัตที่เข้ามาขับเคลื่อน อาทิ เศรษฐกิจ การเมือง ประชากร เทคโนโลยี หรือแม้แต่โรคระบาด เพื่อให้สามารถ ปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หน่วยงานราชการจึงจำเป็นต้องพัฒนา หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการ ให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว ตอบรับ

ต่อความต้องการของประชาชน จึงจะสามารถสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงให้กับชาติได้ตามปณิธานดั้งเดิมของระบบราชการ

สำนักงานประกันสังคมคือหน่วยงานระดับกรมภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งถือเป็นหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่หรือบทบาทสำคัญในสังคมไทย เนื่องจาก มีพันธกิจในการทำหน้าที่บริหารจัดการหนึ่งในสามหลักประกันสุขภาพของคนไทยอันประกอบด้วย สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท และสิทธิประกันสังคมซึ่งเป็นหลักประกันสุขภาพของแรงงานไทยที่เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนา หรือยกระดับระบบเศรษฐกิจของไทย เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพการเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ชีวิตแรงงานภายใต้การบริหารจัดการระบบประกันสังคมอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญ อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการระบบประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพจนสามารถสัมฤทธิ์ผลดังที่กล่าวมาข้างต้นได้ไม่อาจสำเร็จได้หากผู้ขับเคลื่อนระบบหรือก็คือบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

สำนักงานประกันสังคมตระหนักถึงความเกี่ยวเนื่องระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพของระบบประกันสังคมเป็นอย่างดี จึงได้กำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมภายใต้การสนับสนุนเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานข้าราชการพลเรือนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐานตามแนวคิดเรื่องสมรรถนะ 5 ด้าน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และการทำงานเป็นทีม ขึ้นมาเพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้บุคลากรในสังกัดมีประสิทธิผลในการทำงานบรรลุถึงตามความคาดหวังขององค์กรและสังคมในองค์กรรวม [1] อย่างไรก็ตามอีกหนึ่งปัจจัยที่สามารถส่งเสริมทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้นคือ การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งบริบทการรับรู้ได้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนจิตอาสามณ์ และปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน [2]

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม สังกัดสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมตระหนักดีว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมมีความเกี่ยวเนื่องกับประสิทธิภาพของระบบประกันสังคมซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมไทยอย่างมาก จึงสนใจที่จะศึกษาว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และบรรยากาศในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรประกันสังคมในลำดับถัดไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของระดับสมรรถนะหลักบุคลากร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสามพราน
2. เพื่อศึกษา อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสามพราน

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะหลักบุคลากร มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสามพราน
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสามพราน

4. การทบทวนวรรณกรรม

สมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงาน เน้นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรและส่งผลต่อการพัฒนาขององค์กรที่แตกต่างกัน การใช้สมรรถนะเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรมีหลายด้าน เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เพื่อให้เห็นภาพรวมและแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะ เริ่มต้นจากนำเสนอบทความของ McClelland [3] ที่ระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะ

ความรู้และความสามารถ ซึ่งระบุว่าการวัดระดับเขาวนปัญญาและความสามารถทางบุคคลยังไม่สามารถทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เนื่องจากไม่สะท้อนความสามารถที่แท้จริง

สมรรถนะคือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ [3]

“สมรรถนะคือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร ” นั่นคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ [2]

โดยสรุปกล่าวได้ว่า สมรรถนะ (Competency) คือ คุณลักษณะหรือความสามารถที่บุคคลมีอยู่ซึ่งช่วยให้เขาสามารถทำงานหรือปฏิบัติกิจกรรมในบทบาทหน้าที่ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความเข้าใจในงาน และลักษณะบุคลิกภาพต่างๆ ที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ต้องการทำ สมรรถนะมักถูกใช้เพื่อการสรรหาบุคคล การพัฒนาองค์กร และการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถแบ่งเป็นหลายประเภทตามลักษณะของงานและบทบาทต่าง ๆ ที่ต้องการดำเนินการ ดังนี้

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies): เป็นความสามารถเฉพาะตัวที่แต่ละบุคคลมีและไม่สามารถลอกเลียนได้ง่าย เช่น ความสามารถในการต่อสู้หรือการเล่นเครื่องดนตรี ลักษณะเหล่านี้ต้องใช้เวลาและความพยายามในการฝึกฝนอย่างยาวนาน

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies): เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น ความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลขหรือการคิดคำนวณของนักสำรวจ

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies): เป็นความสามารถพิเศษที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กรเฉพาะเท่านั้น เช่น ความสามารถในการผลิตและจำหน่ายรถยนต์ของบริษัทโตโยต้า

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies): เป็นความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ของเลขานุการสำนักงานหรือการสื่อสารของผู้จัดการบริษัท

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies): เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ความสามารถในการสืบสวนของข้าราชการตำรวจหรือความสามารถในการปราบปรามของบางคนในตำแหน่งเดียวกัน โดยอาจมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน

สมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม มีรายละเอียดดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง สามารถกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด และตามเป้าหมายที่หน่วยงานรับผิดชอบ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

2. บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง รับเป็นธุระช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่าเบียด ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง สามารถนำวิชาการความรู้หรือเทคโนโลยี

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (Integrity) หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้อง ทั้งตามหลักกฎหมายและระเบียบวินัย รักษาความลับ มีสัจจะ เชื่อถือได้ ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง มีจิตสำนึกและภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงกาย แรงใจ ผลักดันให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุผล

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ทำหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุดจนทำให้ทีมประสบความสำเร็จได้ สร้างสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในทีมได้ดี รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้งานจากเพื่อนร่วมงานเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี รวมทั้งกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้และตอบสนองต่อการสนับสนุนที่ได้รับจากองค์กรหรือองค์กรที่ตนทำงานอยู่หรือมีส่วนได้ส่วนเสียในการเป็นอยู่ เช่น การได้รับการสนับสนุนในรูปแบบของทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน เช่น เงินเดือนที่เหมาะสม สิทธิประโยชน์ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็น เป็นต้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลให้

บุคลากรรู้สึกว่าการประเมินค่าของงานและการเสริมสร้างทักษะและศักยภาพที่สนับสนุนให้บุคลากรเติบโตและพัฒนาในองค์กรได้ดีขึ้น การรับรู้ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้องค์กรมีความสามารถในการเก็บรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพได้ดีขึ้นด้วย นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนยังช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและเชื่อมั่นในองค์กรโดยรวม

Eisenberger et al. [4] ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มเติมว่า เป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคลากรจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตากรุณา หรือเป็นบุคคลที่มีความโหดร้าย โดยพิจารณาจากนโยบาย บรรทัดฐาน กระบวนการและการกระทำขององค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคลากร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตสังคมของบุคลากร ทำให้รู้สึกว่าการเป็นที่ยอมรับและพร้อมเสมอที่จะดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อบุคลากรต้องการ

Premjit Klaipect [5] ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นของบุคลากรจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อบุคลากร โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้บุคลากรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและได้เสนอองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความรู้สึกมั่นคงใจที่มีต่อองค์กรจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานว่าองค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากรเพื่อตอบแทนในความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยพิจารณาจากนโยบาย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติ บรรทัดฐานกระบวนการและการกระทำขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีกับองค์กรและรับรู้ว่าการได้ให้การสนับสนุนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะผสมกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของเปรมจิตร์ คล้ายเพชร มาสร้างเป็นบริบทการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรและครอบครัว

2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าการให้ออกสแก่บุคลากรในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าการให้ออกสแก่บุคลากรให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

4. ด้านการสนับสนุนจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าการให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติบุคลากรเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ และให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจเมื่อบุคลากรตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนสอนงาน ให้คำแนะนำ ให้ความไว้วางใจ ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี นำพึงพอใจและปลอดภัยสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Gibson, Ivancevich and Domelly [6] กล่าวว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงครบถ้วนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งผลงานที่เกิดขึ้นยังมีคุณภาพ คุ่มค่า และเหมาะสม ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาอันน้อยที่สุด

Hoy and Miskel [7] ให้ความหมายว่า ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร การบรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานขององค์กรภายใต้ทัศนคติในแง่บวก ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในองค์กรได้

Moorhead and Griffin [8] ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพที่สูงจะอยู่ที่ความหลากหลายของผลลัพธ์ของบุคคล ผลลัพธ์กลุ่ม และผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งบางครั้งความแตกต่างของประเภทจะทำให้ผลลัพธ์ขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละผลลัพธ์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิผลองค์กร

Tayyab and Tariq [9] ให้ความหมายว่าเป็น ความสมดุลระหว่างกิจการด้านการปรับตัวและรักษาสภาพ ดังนั้น กิจกรรมขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ประกอบด้วย การได้มาซึ่งทรัพยากร การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต การผลิตผลในรูปแบบบริการหรือสินค้า การปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพการลงทุนในองค์กร การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรมและการตอบสนองความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

Srisomporn Rodsiri [10] กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถของการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลกำไรและมีคุณภาพ ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จากการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประสิทธิผลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสัมฤทธิ์หรือผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขด้านทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด

Cherrington [11] กล่าวถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. คุณภาพของงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การปรับปรุง การบริการลูกค้า ความสามารถในการชั่งจูงลูกค้า และอื่นๆ

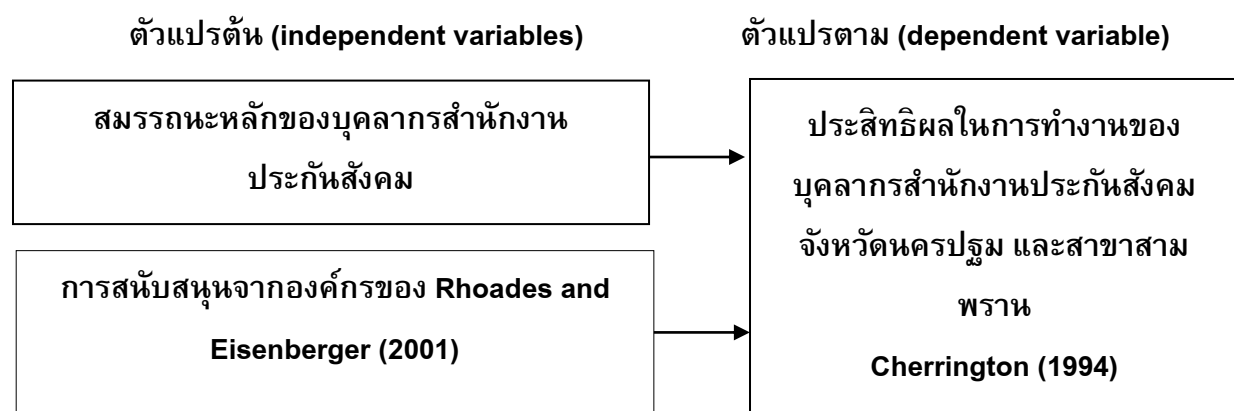
2. ปริมาณงานที่ทำได้ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานจากจำนวนเนื้องานที่ทำได้ในระยะเวลาการทำงานที่กำหนด

3. การพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ การมีความคิดริเริ่มมีสติปัญญาเฉลียวฉลาด การพัฒนาความสามารถ ทักษะ มีบุคลิกภาพ ทักษะคนดี มีความสามารถในการพูดคุย

4. การพัฒนาการจัดการด้านการบริหารงาน คือ การเป็นผู้นำที่ดีของกลุ่มของตนเองการเอาใจใส่ในการดำเนินงานของผู้ร่วมทีมงาน และการสนับสนุนการช่วยแก้ปัญหา

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ Cherrington [11] ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงานที่ทำได้ การพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล และ การพัฒนาการจัดการด้านการบริหารงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร (population) ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม จำนวน 53 คน และบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมสาขาสามพราน จำนวน 29 คน รวมทั้งสิ้น 82 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด เพื่อใช้ในการวัดระดับความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมสาขาสามพราน ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยเอง

6. ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 79.3) เพศชาย (ร้อยละ 20.7) มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41-50 ปี (ร้อยละ 45.1) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 85.4) มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 51.2) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท (ร้อยละ 40.2) และส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่ง/ส่วนงานสิทธิประโยชน์ (ร้อยละ 36.6)

ตารางที่ 1 สมรรถนะหลักของบุคลากร

สมรรถนะหลักของบุคลากร	Mean	SD	ผลการประเมิน
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.26	0.32	มาก
2. ด้านการบริการที่ดี	4.25	0.40	มาก
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.20	0.38	มาก
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม	4.20	0.38	มาก
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.10	0.31	มาก
รวม	4.20	0.36	มาก

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลักของบุคลากร อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.20) โดยลำดับที่ได้รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Mean = 4.26)

ตารางที่ 2 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	Mean	SD	ผลการประเมิน
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	4.20	0.34	มาก
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	4.30	0.41	มาก
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.10	0.32	มาก
4. ด้านการสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์	4.30	0.46	มาก
5. ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน	4.20	0.32	มาก
รวม	4.22	0.37	มาก

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.22) โดยลำดับที่ได้รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (Mean = 4.30) และด้านการสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ (Mean = 0.37)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ปัจจัยสมรรถนะหลักบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสამพราน

	B	SE	Beta	t	sig
(Constant)	-0.67	0.41		-1.61	0.112
ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ X ₁	-0.26	0.12	0.19	-2.14	0.035**
ด้านการบริการที่ดี X ₂	0.34	0.11	0.30	3.23	0.002**
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ X ₃	0.08	0.12	0.06	0.65	0.521
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม X ₄	0.75	0.13	0.62	5.91	0.000**
ด้านการทำงานเป็นทีม X ₅	0.25	0.16	0.17	1.54	0.127

R² = 0.875

ปัจจัยสมรรถนะหลักบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพราน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ (b= 0.19) ด้านการบริการที่ดี (b= 0.30) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (b= 0.06) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (b= 0.62) ด้านการทำงานเป็นทีม (b= 0.17) ตามลำดับ สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 87.50 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y_{\text{tot}} = -0.67 - 0.26X_1^{**} + 0.34X_2^{**} + 0.08X_3 + 0.75X_4^{**} + 0.25X_5$$

ตารางที่ 4 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพราน

	B	SE	Beta	t	sig
(Constant)	-1.65	0.22		-7.54	0.00**
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ X ₆	0.35	0.08	0.25	4.45	0.00**
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า X ₇	0.16	0.08	0.14	1.94	0.06
ด้านความมั่นคงในการทำงาน X ₈	-0.19	0.11	-0.13	-1.77	0.08
ด้านการสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ X ₉	0.41	0.07	0.41	6.01	0.00**
ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน X ₁₀	0.64	0.10	0.44	6.67	0.00**

R² = 0.957

ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพราน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (b= 0.35) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (b= 0.16) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (b= -0.19) ด้านการสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ (b= 0.41) ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน (b= 0.64) ตามลำดับ สมการมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 95.70 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y_{\text{tot}} = -1.65 + 0.35X_6^{**} + 0.16X_7 - 0.19X_8 + 0.41X_9^{**} + 0.64X_{10}^{**}$$

7. อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

7.1 อภิปรายผล

ปัจจัยสมรรถนะหลักบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพรานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 87.50 โดยสมรรถนะหลักบุคลากรด้านด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมมีผลในทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภมิตร พินิจการ [12] ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชี กรมสรรพสามิต ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงานซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานต้องตระหนัก

ถึง สมรรถนะหลัก เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร และยังสามารถคล้องกับงานวิจัยของ ข้าเลื่อง ศรีวิไล ภมร ชันระหัดต์ และ ธนิศร ยืนยง [13] ที่เสนอว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาล ในจังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพรานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 95.70 โดยการรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ และด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานมีผลในทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของของพิณนรา เพชรรัฐ [14] ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรรับรู้ว่าองค์กร ให้การสนับสนุนก็จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ ทุ่มเททำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน ตั้งใจทำงานตอบแทนสิ่งที่องค์กรมอบให้ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดีมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kurtessis et al. [15] ที่ใช้วิธีวิเคราะห์ทอภิมาน (Meta-analysis) และพบว่า การสนับสนุนองค์กร (OST) จะส่งผลต่อ ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะการสนับสนุนองค์กร จะช่วยพนักงานในการสร้างการรับรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขอบเขตที่องค์กรเห็นคุณค่าของการมีส่วนร่วมและใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขา

7.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักบุคลากร และปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพราน ดังนั้น ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีระดับที่สูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งภาครัฐและประชาชนในลำดับถัดไป โดยมีปัจจัยที่สำคัญที่ควรมุ่งเน้นโดยเฉพาะ ดังนี้

1. อิทธิพลของปัจจัยด้านสมรรถนะหลักบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพราน ได้แก่ ด้านการมุ่งสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม กล่าวคือ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้การปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรภาครัฐซึ่งมีปณิธานคือการรับใช้ประชาชน จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความประทับใจให้กับบุคคลทุกภาคส่วน รวมถึงต้องปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติ ซึ่งสร้างขึ้นภายใต้กรอบทางศีลธรรม จริยธรรม บรรทัดฐาน ตลอดจนธรรมเนียมปฏิบัติอีกด้วย

2. อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพราน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนด้านจิตอาารมณ์ และด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มประสิทธิภาพจนเกิดประสิทธิผลในระดับสูง จำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจบางอย่างเพื่อเป็นตัวเร่งกระบวนการดังกล่าว ซึ่งผลตอบแทนและสวัสดิการคือแรงจูงใจที่ดีประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งคือการส่งเสริมสภาพจิตให้บุคลากรอยู่ในสภาวะพร้อมต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้แม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนทางใจแล้ว การสนับสนุนทางกายภาพจำพวกงบประมาณ สถานที่ เครื่องมือ หรือวัสดุอุปกรณ์ก็เป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นเดียวกัน

7.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม และสาขาสามพรานเพียงสององค์กรเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในสำนักงานประกันสังคมกลุ่มภาคกลาง หรือหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนอื่น ๆ เพื่อจะได้มีข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน และทราบถึงปัญหาเชิงลึก รวมถึงแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพในลำดับถัดไป

2. ในงานวิจัยนี้ พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักของบุคลากร และปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐมและสาขาสามพรานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผู้สนใจสามารถเปลี่ยนตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความสามารถตนเอง เป็นต้น ในงานวิจัยครั้งต่อไปได้



3. งานวิจัยดังกล่าวมุ่งเน้นด้วยการทำวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก จึงควรต่อยอดด้วยการทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อความชัดเจนที่มากยิ่งขึ้นงาน

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] Rhoddes, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organization support: A Review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- [2] McClelland, D.C (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*: 1, 1-14
- [3] Office of the Civil Service Commission (OCSC). Accessed on 21 February 2024. Accessible from <http://web.ocsc.go.th> [inThai]
- [4] Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42.
- [5] Premjit Klaipet. (2005). *Perception of organizational support. Organizational justice that affects Organizational engagement and intention to resign*. Master's degree thesis. Department of Psychology Industry and organization Thammasat University. [inThai]
- [6] Gibson, J. L. Ivancevich, J. M., & Domelly, J. H. (1988). *Organization*. (6th ed.). Texas: Business Publications.
- [7] Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (1991). *Educational administration: Theory-research- practice*. (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- [8] Moorhead, G. & Griffin, R. W. (2013). *Organizational behavior: Managing people and organizations*. (11th ed.). Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.
- [9] Paranee (Keeratibutr) Mahanon. (1986). *Evaluation of organizational effectiveness*. Bangkok : Ilean Store. [inThai]
- [10] Srisomporn Rodsiri. (2008). *Effectiveness of work performance of personnel in making a document system. Electronics are used in the Cooperative Auditing Department. Ministry of Agriculture and Cooperatives*. Master of Arts Thesis Department of Development Strategy Phranakhon Rajabhat University. [inThai]
- [11] Cherrington, J. D. (1994). *Organizational behavior: The management of individual and organization performance*. Massachusetts: Allyn & Bacon.
- [12] Suphamit Phinijkarn. (2009). *A study of the efficiency of work of local government officials in the area of Chom Thong District, Chiang Mai Province*. independent research Business Administration Major, Master of Business Administration Program Chiang Mai Rajabhat University. [inThai]
- [13] Chamlueng Sriwilai, Phamorn Khanthahat and Thanisorn Yuenyong. (2022). Internal organizational factors and core competencies. Personnel that affect the effectiveness of municipalities in Lopburi Province. *Ratchaphak Journal*. 16 (48). 512-528. [inThai]
- [14] Pinnara Petcharung. (2009). *The relationship between proactive personality traits. Perceived organizational support and perceived career success: A case study of support personnel at a university*. Master's Thesis Department of Industrial and Organizational Psychology Thammasat University. [inThai]
- [15] Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of management*, 43(6), 1854-1884.