

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์การ การรับรู้การสนับสนุน จากองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

สุพินทิพย์ ดุลยคง¹

อริสา ส้ารอง²

ณัชชาমন เปรมปลื้ม³

พีศสัสลัมภ์ อ่างรงค์กุล⁴

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-4664-9526 อีเมล : supintipdul@gmail.com

รับเมื่อ 16 มิถุนายน 2563 ตอบรับเมื่อ 29 กรกฎาคม 2563 DOI:10.14416/j.faa.2020.24.004

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลักขององค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำนวน 274 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แบบวัดสมรรถนะหลักขององค์การ และแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ด้านอายุงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ด้านคุณภาพของงานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด, สมรส และหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) สมรรถนะหลักขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : สมรรถนะหลักขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ อาจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

⁴ อาจารย์ ดร. ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Relationships between the Core Competency, Perceived Organizational Support and Performance Effectiveness of the Personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited

Supintip Dulyakhong¹

Arisa Samrong²

Nuchchamon Pramepluem³

Phitsaran Thamrongworakun⁴

¹ Corresponding Author, Tel. 09 4664 9526, E-mail : supintipdul@gmail.com

Received 16 June 2020; Accepted 29 July 2020

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the performance effectiveness, core competency, and perceived organizational support of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited, 2) to compare the performance effectiveness of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited, classified by different personal factors, including gender, years of service, marital status, and monthly income, and 3) to study the relationship between the core competency, perceived organizational support, and performance effectiveness of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited. The sample was 274 personnel at the Head Office of Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited. The research instruments included a questionnaire, performance effectiveness scale, core competency scale, and perceived organizational support scale. Data collected were then analyzed using statistics, including frequency, mean, percentage, standard deviation, One-way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient. The results revealed as follows: 1) The respondents with different gender and years of service had indifferent performance effectiveness. In contrast, those with different marital status and monthly income had different performance effectiveness with a statistical significance level of .05. The respondents with marital separation status had higher performance effectiveness than single, married, and divorced ones. In addition, the respondents with monthly income of 25,001-35,000 baht had higher performance effectiveness than those with monthly income of 15,001-25,000 baht with a statistical significance level of .05. 2) Core competency was positively related with performance effectiveness of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited with a statistical significance level of .05. 3) Perceived organizational support was positively related with performance effectiveness of personnel at Sahaviriya Steel Industries Public Company Limited with a statistical significance level of .05.

Keywords : Core Competency, Perceived Organizational Support, Performance Effectiveness

¹ Master student in Graduate Program, Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University.

² Assoc. Prof. Ph.D., Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

³ Ph.D., Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

⁴ Ph.D., Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

1. บทนำ

ปัจจุบันวิทยาการทางเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว องค์กรได้นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นสูงมาใช้บริหารจัดการอย่างเต็มรูปแบบ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคธุรกิจต่างๆ ไม่สามารถทำงานแบบเดิมๆ ได้อีกต่อไป จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีการพัฒนาขึ้นมาจนถึงจุดที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ (Digital Disrupt) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ และรวดเร็วขึ้น ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกำลังสำคัญในการเปลี่ยนผ่านและพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า (สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2560) ที่เห็นได้จากการพัฒนาองค์กร การวิจัยวิจัยปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพขององค์กร และการวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และของพนักงานในบริษัท (Ojo, 2009) อีกทั้งการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร ยังส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานในองค์กรอีกด้วย (Cascio, 2006)

ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการนำมาพัฒนา และปรับปรุงให้เป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นนั้น จึงควรมีระบบการทำงานที่ดี ดังนั้นการนำสมรรถนะมาเป็นกระบวนการในการระบุลักษณะพื้นฐานที่สำคัญในทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพที่เหนือกว่าในงานหลายบริษัทเริ่มจัดทำแผนสมรรถนะ สำหรับใช้ในองค์การที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ เช่น การสรรหาและคัดเลือก การประเมินประสิทธิภาพ การบริหารประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การวางแผนอาชีพ การสืบทอดตำแหน่ง การวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรต่อไป (Agnihotri, Sareen, & Sivakumar, 2018)

นอกจากนี้ความสามารถหรือสมรรถนะหลักขององค์กรยังเป็นการผสมผสานทักษะ ความรู้ และเทคโนโลยีขององค์กรในการดำเนินงาน ให้มีความโดดเด่นเหนือคู่แข่งและเปรียบเสมือนเป็นทรัพย์สินสมบัติที่ถาวรขององค์กรในการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ความเป็นเลิศ ดังแนวคิดความสามารถหลัก (Core Competency) (Prahalad & Hamel, 1990) เกิดขึ้นโดยเชื่อมโยงสมรรถนะเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อประโยชน์ที่จะสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรโดยรวมถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (McClelland, 1973; เนตร์พัฒนา ยาวีราษ, 2552)

ปัจจัยอีกประการที่เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรมนุษย์กับองค์กร การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในด้านต่างๆ ของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่เห็นได้จากความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน รางวัลและสภาพในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม การแสดงออกด้วยการเป็นพนักงานที่ดี และมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำเป็นต้องมีการสนับสนุนจากองค์กรอย่างเหมาะสมจนพนักงานสามารถรับรู้ได้ นอกจากนี้ องค์กรจำเป็นต้องมีความยุติธรรมและมีผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์และเข้าถึงพนักงาน หากองค์กรใดสามารถรักษาพนักงานที่ดีมีคุณภาพ มีคุณธรรม ทำงานนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ได้ด้วยความสมัครใจ ก็จะส่งเสริมให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จในกิจการ และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2559)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสมรรถนะหลักขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยา สตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ซึ่งนำไปสู่การส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะหลักขององค์กร อีกทั้งได้นำแนวทางการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไปใช้ในการรักษาสถานภาพความเป็นพนักงานไว้ ซึ่งเป็นหนึ่งปัจจัยในการลดการสูญเสียพนักงาน และได้นำไปเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรให้เกิดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งเดียวกันที่จะนำองค์กรบรรลุเป้าหมายจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางที่ตั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และบรรลุเป้าหมายได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสมรรถนะหลักขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทสหวิริยา สตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยา สตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ งาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีล อินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.2 สมรรถนะหลักขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

3.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

4. วรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

แนวคิดการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ Steers (1977) ได้เสนอปัจจัยการบริหารซึ่งเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลขององค์กรและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการ คือ 1) โครงสร้างขององค์กร พิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษ ความเป็นทางการ ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์กร ขนาดของหน่วยงาน และเทคโนโลยีขององค์กร ซึ่งพิจารณาได้จากการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ และความรู้ 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม ซึ่งพิจารณาได้จากสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งตัวบ่งชี้คือความสลับซับซ้อน ความมั่นคง ความไม่แน่นอน และสิ่งแวดล้อมภายในหรือบรรยากาศขององค์กรตัวบ่งชี้คือ แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน แนวทางการให้รางวัลและการลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยง การเปิดเผย การปกปิด 3) ลักษณะของบุคลากร พิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน โดยตัวบ่งชี้ถึงความผูกพันต่อองค์กรพิจารณาจากการดำรงรักษาไว้ การผูกมัดใจ ตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน คือ การตั้งใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถในการทำงาน ความชัดเจนของบทบาทพนักงาน 4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งพิจารณาจากการวางเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อสื่อสารภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กรสำนักงาน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความ

สนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยแบ่งองค์ประกอบเป็น 3 ด้านคือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักขององค์กร

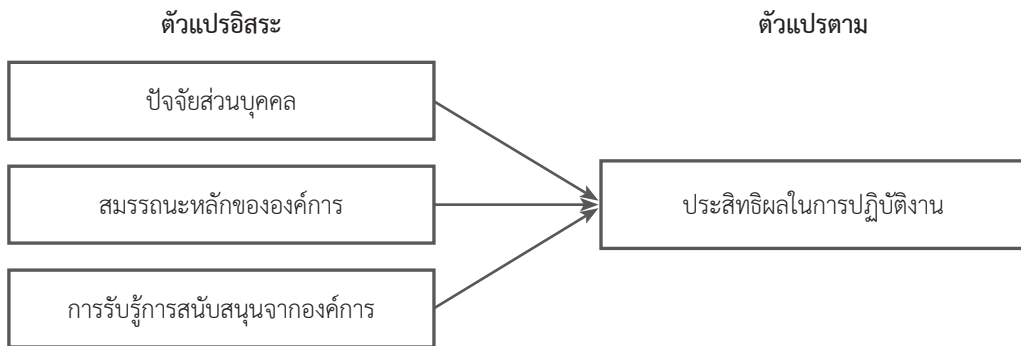
McClelland (1973) ได้แสดงแนวคิด เกี่ยวกับสมรรถนะไว้ในบทความชื่อ Testing for Competence Rather Than Intelligence ความฉลาดทางสติปัญญา ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่สมรรถนะกลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดหมายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า (McClelland, 1998; สุกัญญา รัตมิตร์มโชติ, 2550) โดยสมรรถนะจะประกอบด้วย 1) ความรู้ (knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Image) 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) 5) แรงจูงใจหรือเจตคติ (Motives Or Attitude) (McClelland, 1973, 1998) กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะมักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ครบองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน ทักษะบริการที่ดี และคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ได้แก่ ใจเย็น อุดม ชอบช่วยเหลือผู้อื่น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ทั้งนี้มีการแบ่งสมรรถนะไว้ 3 ประเภท ดังนี้ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลในด้านที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์การ โดยรวมที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมาย 2) สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิก ลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน 3) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้น มีความสามารถในการทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างโดดเด่นกว่าคนทั่วไป (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาสมรรถนะหลักขององค์กรตามแนวคิดของ Prahalad and Hamel (1997) ซึ่งได้กำหนดสมรรถนะหลัก หมายถึงทักษะการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เข้าถึงลูกค้า และความสามารถในการสอดประสานการทำงานที่อยู่เบื้องหลังผลผลิตให้องค์การเข้าถึงตลาดที่หลากหลาย สมรรถนะหลักคือที่มาของความได้เปรียบของ

องค์การและยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนได้ และทำให้องค์การเป็นผู้นำตลาดธุรกิจ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการได้แบ่งองค์ประกอบ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) ดังนี้ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 4) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม ดังองค์ประกอบ 5 ด้านดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการวัดสมรรถนะหลักขององค์การตามสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนโดยนำปรัชญาการดำเนินธุรกิจ ค่านิยม วิสัยทัศน์ และพันธกิจของบริษัทสหวิทยาสติอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) มาประกอบกัน

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Rhoades และ Eisenberger (2002) ได้ให้แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านองค์การ คือการสนับสนุนจากหัวหน้างาน รางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงานการสร้างเชื่อมั่นว่าองค์การปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ การฝึกอบรม การฝึกอบรมในงานเป็นการสื่อสารการกระทำที่ได้ไตร่ตรองว่าองค์การมีการลงทุนในพนักงาน ซึ่งทำให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ การรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน ความยุติธรรมในองค์การ ด้านความยุติธรรมของผลตอบแทน และด้านกระบวนการที่นำมาใช้พิจารณาให้ผลตอบแทน ความเครียด ความเครียดเป็นความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกที่ไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานที่กดดันได้ และขนาดองค์กรนั้นพนักงานจะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยในองค์กรใหญ่ 2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ อารมณ์ความรู้สึกในทางบวกและลบสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ปัจจัยส่วนบุคคลอายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน

มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และยังได้อธิบายถึงผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คือ 1) ความผูกพันขององค์การจากพื้นฐานแนวคิดของบรรทัดฐานการแลกเปลี่ยน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะสร้างความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่จะห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์การ ความเป็นหนี้บุญคุณที่จะ ต้องแลกเปลี่ยนความห่วงใยเพื่อ การได้รับการห่วงใย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะเพิ่มความผูกพันขององค์การด้านจิตใจโดยการได้รับการสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคมด้วยการสนับสนุนทางจิตใจและทางอารมณ์ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) สภาพจิตอารมณ์ในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดี (Positive Mood) 3) การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานมีการแสดงตนและการมีความสนใจในการทำงานที่เฉพาะของตน 4) ผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และการทำงานนอกเหนือหน้าที่โดยการกระทำนอกเหนือหน้าที่ 5) ความตึงเครียด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคาดว่าช่วยลดผลที่เกิดจากการทำงานในทางลบทั้ง ด้านจิตใจและด้านร่างกาย เช่น ความตึงเครียด (Strain) ความเหนื่อยล้า (Fatigue) ความเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ (Burnout) ความวิตกกังวล (Anxiety) และอาการปวดศีรษะ (Headaches) 6) ความต้องการคงอยู่ในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความต้องการของพนักงานในการ คงอยู่ในองค์การ ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่ามีข้อจำกัดที่ต้องคงอยู่ในองค์การเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่สูงในการลาออก 7) พฤติกรรมการผลงงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มความผูกพันขององค์การด้านจิตใจ ซึ่งจะลด พฤติกรรมการผลงงาน ซึ่งเป็นการที่พนักงานลดพฤติกรรมการเข้าร่วมการทำงานในองค์การใน รูปแบบต่างๆ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท สหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำนวน พนักงานจำนวน 864 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน ใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แยกตามฝ่ายที่กลุ่มตัวอย่างสังกัด

5.2 ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี ตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคัดเลือกมาจากแบบสอบถามที่มีการสร้างไว้แล้ว ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน เป็นลักษณะตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 แบบวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักขององค์การ ตอนที่ 4 แบบวัดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ตอนที่ 2-4 แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การคะแนน 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

5.3 เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน เป็นผู้พิจารณาพร้อม

ทั้งข้อข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า แบบวัดทั้ง 3 ชุด มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 และเมื่อนำไปวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า แบบวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .888 แบบวัดสมรรถนะหลักขององค์การ จำนวน 24 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .885 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 23 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .865 โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ (ไพศาล วรคำ, 2559) และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

5.4 ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน โดยแจกแบบสอบถามแยกตามฝ่าย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามอัตราส่วน และติดตามแบบสอบถามกลับคืนมาได้ทั้งหมด จำนวน 274 ชุด

5.5 นำไปวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

(Correlation Analysis) ระหว่างตัวแปร ได้แก่ สมรรถนะหลักขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท สหวิริยาสตีลอินดัสตรี

จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

6.2 พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลักขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมและรายด้าน

ตัวแปรที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน			
ด้านปริมาณงาน	3.99	0.65	มาก
ด้านคุณภาพงาน	4.02	0.62	มาก
ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน	3.98	0.66	มาก
โดยรวม	4.00	0.64	มาก
2. สมรรถนะหลักขององค์กร			
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.16	0.65	มาก
ด้านการบริการที่ดี	4.17	0.64	มาก
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.41	0.64	มาก
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.04	0.66	มาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.23	0.59	มาก
โดยรวม	4.21	0.59	มาก
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			
ด้านจิตอาสามณี	3.79	0.79	มาก
ด้านการปฏิบัติงาน	3.88	0.72	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.69	0.90	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	3.66	0.91	มาก
ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน	3.73	0.88	มาก
โดยรวม	3.75	0.84	มาก

จากตารางที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

สมรรถนะหลักขององค์กร เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านจิตอาสามณ์ และด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

6.3 การทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า

6.3.1 จากการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านปริมาณงาน		ด้านคุณภาพงาน		ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน		โดยรวม	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
1. เพศ	1.33	.27	2.41	.09	1.87	.16	1.36	.26
2. อายุงาน	.47	.70	4.52*	.00	1.06	.37	1.43	.23
3. สถานภาพสมรส	4.29*	.01	4.35*	.01	4.18*	.01	4.64*	.00
4. รายได้ต่อเดือน	4.42*	.01	6.22*	.00	3.76*	.01	4.99*	.00

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่า

1. พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงานพนักงานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคุณภาพงานมากกว่าพนักงาน ที่มีอายุงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และด้านความตรงต่อเวลาในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด, สมรส และหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมากกว่าพนักงาน ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 35,000 บาท มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานมากกว่าพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความความตรงต่อเวลาในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน

15,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

6.3.2 จากการศึกษาสมรรถนะหลักขององค์กร

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิทยาสตติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะหลักขององค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักขององค์กร	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน			
	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน	โดยรวม
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.58*	.59*	.56*	.61*
2. ด้านการบริการที่ดี	.56*	.57*	.59*	.61*
3. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	.52*	.50*	.51*	.55*
4. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	.70*	.70*	.66*	.74*
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	.70*	.58*	.63*	.69*
รวม	.71*	.68*	.68*	.74*

*p<.05

จากตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะหลักขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทสหวิทยาสตติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยรวมเท่ากับ .74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสมรรถนะหลักขององค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวก

กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3.3 จากการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิทยาสตติลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน			
	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน	โดยรวม
1. ด้านจิตอาารมณ์	.58*	.58*	.62*	.64*
2. ด้านการปฏิบัติงาน	.59*	.56*	.56*	.62*
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	.35*	.45*	.40*	.42*
4. ด้านความมั่นคงในงาน	.49*	.53*	.54*	.56*
5. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน	.48*	.47*	.50*	.52*
รวม	.57*	.61*	.61*	.64*

*p<.05

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์โดยรวมเท่ากับ .64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) มีปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก พนักงานในช่วงอายุงานมากกว่าจะมีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในงานจึงทำให้มีการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติรัตน์ อินทสโรส และสมชัย ปราบรัตน์ (2560) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 7 ปีจะมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก ผู้ที่ไม่เคยสมรสหรือผู้ผ่านการสมรสแล้ว ต่างมีผลกับสภาวะจิตใจ พฤติกรรมความรู้สึก ความกังวลในชีวิตในรูปแบบที่ต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อการงานที่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amias and Segumpun (2018) พบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อันเนื่องมาจาก รายได้เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนในปัจจุบันและส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และพฤติกรรมในการทำงาน ดังนั้นพนักงานมีรายได้มากกว่าและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตก็จะมีกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ โพธิ์ลังกา และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2557) พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน

ในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

7.2 สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะหลักขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า สมรรถนะหลักขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อันเนื่องมาจาก พนักงานมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อหวังผลของเป้าหมายในการทำงานได้อย่างรวดเร็วที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) พบว่า ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงาน ให้เกินมาตรฐานที่ผ่านมาของตนเอง จะเป็นการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานให้ตามเป้าหมายที่ยาก และท้าทายซึ่งเรียกว่าประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pratama, Hidayati, และ Zainurossalamia (2018) พบว่า สมรรถนะหลักมีผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจของความสำเร็จและประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Martini, Rahyuda, Sintaasih, and Piartrini (2018) พบว่า สมรรถนะของพนักงานผ่านมิติความผูกพันต่อองค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิจิต (2562) พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($P < 0.001$)

7.3 สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) อันเนื่องมาจาก พนักงานรู้สึกว่าการใส่ใจดูแล โดยสัมผัสได้ทางความรู้สึกรับรู้ได้ด้วยจิตอารมณ์ รับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการปฏิบัติงานให้เป็นประสิทธิผลโดยองค์กรได้มอบหมายงานสำคัญ และมีความหวังใ พนักงานบริษัท จึงทำให้พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติทั้งแรงกายแรงใจให้องค์กร เพื่อความมั่นคงในงาน และได้โอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร Rhoades and Eisenberger (2002) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และการทำงานนอกเหนือหน้าที่ ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การกระทำเพื่อปกป้อง องค์การจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และการเสาะหาความรู้ และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์การ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sa'diya and Maimunah (2015) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shahzad, Farrukh, Kanwal, and Sakib (2018) พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์การมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลตอบแทนส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพิกา สุนทรภักดี (2559) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และการยึดมั่นต่อเป้าหมายล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

8.1.1 จากการศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปี มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี ดังนั้น องค์การควรใส่ใจในการพัฒนากลุ่มพนักงานที่มีอายุงานมาก และมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดี เนื่องจากส่วนใหญ่พนักงานดังกล่าวเป็นพนักงานระดับหัวหน้า หากองค์การเห็นความสำคัญในตำแหน่งระดับหัวหน้าตั้งแต่การสรรหา ไปจนกระทั่งส่งเสริมให้มีความสามารถและมีศักยภาพมากขึ้น เช่น การจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารให้ดีขึ้น หรือแม้แต่การดูแลสวัสดิการให้ดีที่สุด จะเป็นการรักษาพนักงานในระดับบริหารได้ และอาจช่วยลดปัญหาในการลาออกจากงานของพนักงานได้บังคับบัญชาตำแหน่งอื่นๆ อีกหลายคน ในองค์การได้เช่นกัน เนื่องจากพนักงานได้บังคับบัญชาก็อยากได้หัวหน้าที่ดีด้วยเช่นกัน เพื่อเป็นแรงผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาช่วยกันทำงานเป็นทีม ให้ผลงานออกมามีประสิทธิผลที่ดี

8.1.2 จากการศึกษา พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่าสมรรถนะหลักขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ

ในงานอาชีพ และการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นข้อดีของพนักงาน และองค์การอยู่แล้วนั้น องค์การจะต้องนำส่วนดีนี้มาใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่องโดยองค์การควรส่งเสริมให้ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเสมอ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดมาตรฐาน และเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี เพื่อให้งานออกมาสำเร็จดีกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ ถือเป็น การสนับสนุนให้พนักงานรู้จักความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เข้ากับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานจนเกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย รวมทั้งการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีในทางสังคมระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีเครือข่ายในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสมรรถนะหลักของพนักงานจะต้องประกอบไปด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกในการให้บริการ คุณธรรมและจริยธรรม การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการทำงานเป็นทีม

8.1.3 จากการศึกษา พนักงานบริษัทสหวิริยาสตีลอินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในทุกด้านซึ่งเป็นผลดีที่ต้องมีการคงไว้ไม่ว่าจะเป็น ด้านจิตอาารมณ์ การปฏิบัติงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน การพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านจิตอาารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากองค์การแสดงให้เห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ อีกทั้งยังได้รับความไว้วางใจจากองค์การ โดยได้มอบหมายงานสำคัญ และองค์การมีความห่วงใยโดยสอบถามผ่านหัวหน้างาน พร้อมวิธีอื่นๆ อยู่เสมอ หากวิธีการดังกล่าวทำให้พนักงานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นองค์การควรดำเนินการสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานรับรู้ว่าจะองค์การมีความต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานต่อไป โดยมอบความสำคัญให้กับพนักงาน และพร้อมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ของพนักงานเพื่อแสดงความห่วงใยโดยสอบถามผ่านหัวหน้างาน และวิธีอื่นๆ หากพนักงานปฏิบัติงานได้ดีควรมีรางวัลหรือแสดงความชื่นชมยินดีกับพนักงานเป็นรายบุคคลเพื่อให้พนักงานรับทราบความสำเร็จความสำเร็จจากทุ่มเทและพยายามในการทำงานด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์การได้วางไว้

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เช่น อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น

8.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสำรวจหาปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร

8.2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานกับตัวแปรด้านอื่นๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการทำงาน ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ ความไว้วางใจในองค์กร เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมสำหรับนำไปปรับใช้กับพนักงานและองค์กรต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา และสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. (2557).

การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร. *Journal of Management Science Chiangrai Rajabhat University*, 9(2), 91-113.

โชติรัตน์ อินทสโรส, และสมชัย ปราบริพันธ์. (2560). *ศึกษาปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม เอ็ม ลอจิสติกส์ จำกัด สงขลา* (รายงานผลการวิจัย). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2552). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ทริปเฟล กรุ๊ป 9.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

ไพศาล วรคำ. (2559). *การวิจัยทางการศึกษา (Education Research)*. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.

มาริสสา อินทรเกิด, และวิโรจน์ เฉษฐาลักษณ์. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผล ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 8(2), 129-144.

สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง, และนภาพร วงษ์วิจิต. (2562). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการแพรวกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*, 6(2), 290-314.

สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2560). *TMA DAY 2017: Business Context in the Speedy World*. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2563, จาก https://www.khaosod.co.th/economics/news_657270

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based HRM*. กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พรินตติ้งแอนด์พับลิซิง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน คู่มือสมรรถนะหลัก*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

อัมพิกา สุนทรภักดี (2559). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและ เครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมี การยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ภาษาอังกฤษ

Amias, F. L. G., & Segumpan, R. G. (2018). Human Resource Competency and Job Performance: The Case of Administrative Staff in a Philippine State University. *Australian Academy of Business and Economics Review*, 4(1), 17-28.

- Agnihotri¹, S., Sareen, P., & Sivakumar, P. (2018). A Comprehensive Model for Competency Mapping: Connecting Organizational Goals with Employee Competencies and Strategy Driven HR Functions. *Asian Journal of Management*, 9(1), 697-701.
- Cascio, W. F. (2006) *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Life, Profits*. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500–507.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological science*, 9(5), 331-339.
- Martini, I. A. O., Rahyuda, I. K., Sintaasih, D. K., & Piartrini, P. S. (2018). The Influence of Competency on Employee Performance through Organizational Commitment Dimension. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(2), 29-37.
- Ojo, O. (2009). Impact assessment of corporate culture on employee job performance. *Business Intelligence Journal*, 2(2), 388-397.
- Prahalad, C. K. & Hamel, G. (1990). The Core Competence of The Corporation. *Harvard Business Review*, 3, 79-93.
- Prahalad, C. K. & Hamel, G. (1997). The core competence of the corporation. In *strategische Unternehmensplanung/ Strategische Unternehmensführung*, p.969–987. Physica, Heidelberg.
- Pratama, C. B. A., Hidayati, T. & Zainurossalamia, S. (2018). Pengaruh situational leadership, core competency, employee engagement terhadap motivasi berprestasi dan kinerja karyawan. *JURNAL MANAJEMEN*, 10(2), 106-119.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Sa'diya, A. M., & Maimunah, A. (2015). The Influence of Perceived Organizational Support on Employees' Job Performance. *International Journal of Scientific and Research Publications (USRP)*, 5(4).
- Shahzad, I., Farrukh, M., Kanwal, N., & Sakib, A. (2018). Decision-making participation eulogizes probability of behavioral output; job satisfaction, and employee performance (evidence from professionals having low and high levels of perceived organizational support). *World Journal of Entrepreneurship Management and Sustainable Development*, 14(3), 321-339.
- Steers, R. M. (1977). Problems in the measurement of organizational effectiveness. *Administrative science quarterly*, 20(4), 546-558.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.)*. New York: Harper and Row Publications.