

การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (Perception of supervisor management And social support with The performance of personnel Service Support department at Thammasat University Hospital.)

ทัศนีย์ นิมนภาโรจน์

Tussaanee Nimnaparaj

379/98 หมู่บ้านมณัฒนา กัลปพฤกษ์-วงแหวน ถนนกาญจนาภิเษก แขวงหลักสอง เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160
379/98 Manthana kallaprapruk-Wongwan Kanchanaphisek Road, Laksong, Bangkhae, Bangkok, 10160
E-mail: haleaw@hotmail.com, เบอร์โทรศัพท์ 08 1638 5888

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเที่ยงคำนวณโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha coefficient : α) เท่ากับ .920 การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบ ใช้สถิติทดสอบทีแบบอิสระ (t-test Independent) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) วิเคราะห์การอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า 1. พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างอายุ ในการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ไม่พบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างเพศ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา 2. พบว่าการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ทางบวกระดับปานกลาง ($r = .426$ และ $r = .656$) 3. การรับรู้การบริหารของหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคม ทั้งสองตัวแปรส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ร้อยละ 43.4 โดยการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน (SB) $\beta = .092$ การสนับสนุนทางสังคม (SS). $\beta = .722$

คำสำคัญ: การบริหารของหัวหน้างาน, การสนับสนุนทางสังคม, ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร, บุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ

Abstract

The research aimed to study the relationship between perception on the management of supervisors, social support and the performance of personnel at the Service Support Department at Thammasat University Hospital. Statistic calculation using Cronbach's alpha coefficient equals 0.92 were randomly distributed to participants. Descriptive analysis, t-test Independent, On-way ANOVA, Pearson's product moment correlation, and Multiple Regression were applied to analyze the data. The results were as follows: 1. there were no significant differences between gender, marital status, job age, job position and education level among the participants, but there was a significant difference between period of time that each participant working at the Social Support Department and the social support. 2. There was a moderately positive relationship between the perception of their supervisors' management, the social support and their work performance with $r = .426$ and $r = .656$, respectively. 3. Both variables (the perception of supervisors' management and the social support) could explain the performance of the personnel at the Service Support Department with multiple linear regression at 43.4 percent. The regression coefficient (β) of the perception of the management of the supervisor (SB) was .092, and β of the social support (SS) was .722.

Keywords: Supervisors management, Social support, Personnel performance, Personnel at the Service Support Department

1. บทนำ

การบริหารจัดการมีอยู่ในทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน ในการบริหารงานนั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่าง ทั้งด้านของบุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือ นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงความคุ้มทุน ผลกำไร และประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ ความประทับใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมถึงความมั่นคงขององค์กรอีกด้วยในการทำงานและการบริหารงานมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับการตอบสนองทางด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น อันจะมีผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพ

ธุรกิจบริการหลายแห่งมุ่งเน้นยกระดับการบริการ โดยการฝึกพนักงานด้านการให้บริการลูกค้าซึ่งรวมถึงธุรกิจการบริการด้านสุขภาพ ที่มีทั้งภาครัฐและเอกชนที่แข่งขันกันทางด้านบริการสุขภาพ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ บอกต่อหรือกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป และสร้างผลกำไรให้กับองค์กร โดยไม่ต้องรอแต่งบประมาณจากภาครัฐเพียงอย่างเดียว

ปัจจุบันการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีบทบาทสำคัญในระบบการดูแลสุขภาพและการรักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยเฉพาะในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นศูนย์กลางการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยทุกประเภท ในสามทศวรรษเป็นยุคของโลกาภิวัตน์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนสูงขึ้น จึงเกิดประเด็นใหม่ ๆ ด้านสุขภาพขึ้น เช่น ปัญหาการเข้าถึงบริการและค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ระบบการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับปัญหาสุขภาพที่ขาดการเหลียวแล (Neglected health problems) ปัญหาสุขภาพจากแรงงานและผู้อพยพข้ามพรมแดน คนไร้รัฐ ผู้ลี้ภัย ปัญหาการบริการด้านสุขภาพภาคเอกชนที่ไม่ถูกต้องตามมาตรฐาน เป็นต้น (กรอบยุทธศาสตร์สุขภาพของประเทศไทย พ.ศ. 2559-2563)

สำหรับประเทศไทย ความต้องการทางการแพทย์ และสาธารณสุขมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น เนื่องจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในปี 2573 อีกทั้งแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจบริการทางการแพทย์ในประเทศที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ประเทศไทยมีโอกาสเป็นศูนย์กลางของธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพในอาเซียน (Medical Hub) ซึ่งไทยมีความได้เปรียบทั้งในแง่คุณภาพและมาตรฐานการรักษา ส่งผลให้มีผู้ป่วยต่างชาติเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และคาดว่าจะมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องร้อยละ 9 ในทุกปี รวมถึงนโยบายของรัฐบาลที่ตั้งเป้าหมายให้ไทยกลายเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ของเอเชีย (Asian Medical Hub) ภายในปี 2563 ซึ่งจะยิ่งสนับสนุนให้ความต้องการทางการแพทย์ในไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้นของประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี 6% จาก 892 พันล้านบาทในปี 2559 เป็น 1.12 ล้านล้านบาทในปี 2563 (Medical Devices ASEAN 2018)

ดังนั้นโรงพยาบาลต่าง ๆ ในประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการแพทย์ พร้อมทั้งร่วมวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อช่วยทำให้ประเทศไทยสามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านสุขภาพที่มีมูลค่าสูง สำหรับโรงพยาบาลในประเทศไทยส่วนใหญ่โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญของโรงพยาบาล คือการจัดให้มีบริการที่ส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน การควบคุมโรค และการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ การบริหารโรงพยาบาลจึงถือว่าผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ เมื่อประชาชนมารับบริการ จะเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจก็ต่อเมื่อ การบริการที่ได้รับนั้นสามารถตอบสนองความมุ่งหวังและความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วนตามที่คาดหวังเอาไว้

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (Thammasat University Hospital) เป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ให้บริการผู้ป่วยนอกเฉลี่ยวันละ 2,000-3,000 คน และรองรับผู้ป่วยในได้ จำนวน 541 เตียง สำหรับในอนาคตวางแผนจะขยายบริการผู้ป่วยในเป็นขนาด 750 เตียง โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลที่มีศักยภาพในการให้การรักษาได้ครบวงจรทุกสาขาวิชา (ระดับตติยภูมิขั้นสูง)

รวมทั้งเป็นที่รับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่น ๆ โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่ของโรงพยาบาล มีภูมิลำเนาในจังหวัดปทุมธานี ออยุธยา กรุงเทพฯ และจังหวัดต่าง ๆ ในภาคกลาง เป็นสถาบันการเรียนรู้การสอน การวิจัย และฝึกปฏิบัติของนักศึกษาจากคณะแพทยศาสตร์ รวมทั้งนักศึกษาจากคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพอื่น ๆ จึงทำให้มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และบางครั้งการให้บริการอาจล่าช้าเนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์มีจำนวนจำกัด ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้มารับบริการ การให้บริการดังกล่าวจึงไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจึงมีฝ่ายสนับสนุนบริการ เพื่อให้การสนับสนุนการรักษาพยาบาลในทุก ๆ ด้าน แก่ผู้ป่วย ได้แก่พนักงานบริการแปล เจ้าหน้าที่เวชระเบียน การตรวจสอบสิทธิการรักษาจากงานประกันสุขภาพ การจัดหาอาหารเฉพาะโรคของงานโภชนาการ การให้บริการเครื่องมือปลอดเชื้อจากงานจ่ายกลาง การทำความสะอาดเสื้อผ้าผู้ป่วย รวมถึงผ้าที่ใช้ในการผ่าตัด จากงานบริการผ้า การส่งต่อผู้ป่วยของงานยานพาหนะ การให้คำปรึกษาด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของงานสังคมสงเคราะห์ ซึ่งถือว่าเป็นการบริหารคุณภาพ (Quality Management) ทั้งสิ้น

เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้รับบริการว่าการให้บริการจะเป็นไปตามมาตรฐานของการบริการ และมีความสม่ำเสมอ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วน การที่องค์กรจะอยู่รอดได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่มีคุณภาพการที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น มีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวกับตัวบุคคล และปัจจัยสถานการณ์ทางสังคม การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมเป็นสถานการณ์สองประการที่น่าสนใจว่าอาจเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากร

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว และมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร จึงได้ศึกษาการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม ว่ามีความเกี่ยวข้องซึ่งสามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน

บริการหรือไม่ เพียงใด ผลวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติต่อไป โดยประชากรที่ศึกษา คือ ประชากรเพศชาย และเพศหญิง ในหน่วยงาน 8 หน่วยงาน ของฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้แก่ งานเวชสารสนเทศ งานประกันสุขภาพ งานสังคมสงเคราะห์ งานจ่ายกลาง งานบริการผ้า งานยานพาหนะ งานโภชนาการ และงานจัดส่งกลาง

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

2. เพื่อทำนายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้วยการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน กับการสนับสนุนทางสังคม

3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานของการวิจัย

1. การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

2. การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

3. การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน ร่วมกับการสนับสนุนทางสังคม ทำนายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ตามหลักกระบวนการบริหาร และการสนับสนุนทางสังคม โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent ariables)

1.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา

1.1.2 การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับ กระบวนการบริหาร ของหัวหน้างาน ในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

1.1.3 การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ใกล้ชิด

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประชากรที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งมีจำนวน 300 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

หน่วยงานจำนวน 8 หน่วยงานในฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

5. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การจัดการองค์การ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการ ที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงในการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีที่สำคัญของ กระบวนการบริหารคือทฤษฎี Luther Gulick กระบวนการ

บริหาร POSDCoRB ประกอบด้วยวิธีการจัดการ 7 ขั้นตอน ดังนี้ (กระบวนการบริหาร สืบค้นออนไลน์ เมื่อสิงหาคม 2561)

1) การวางแผน (Planning) เป็นเทคนิคกระบวนการบริหารที่สำคัญจำเป็นต้องทำเป็นขั้นตอน ด้วยความประณีตระมัดระวัง มีเหตุผล มองปัญหาที่มีอยู่และหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้น หาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้ความรู้ความสามารถวินิจฉัยเหตุการณ์ต่างๆ ในอนาคต เป็นความพยายามต่อเนื่องในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

2) การจัดการองค์การ (Organizing) เป็นภารกิจของหน่วยงาน ที่จะที่เข้าร่วมกันจัดรูปร่างเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นมีเป้าหมายที่แน่นอน

3) การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน (Staffing) เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลในการทำงานในหน่วยงานหรือองค์การเพื่อให้บุคคลมาปฏิบัติงานตามที่ต้องการ และให้บุคคลได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การอำนวยการ (Directing) เป็นการส่งเสริมช่วยเหลือ ปรีกษา แนะนำ สั่งการ ประสานกิจกรรม การติดต่อ การสั่งงาน การใช้ภาวะผู้นำ การสร้างขวัญและกำลังใจ และแรงจูงใจ การมอบหมายภารกิจต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมาย หรือ แผนที่ตั้งไว้

5) การประสานงาน (Coordinating) เป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติรู้ถึงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของงานจนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ต่อเนื่องกันจนเสร็จสิ้นภารกิจของหน่วยงานที่เข้าร่วมกันวางไว้

6) การรายงาน (Reporting) คือการที่ผู้มีหน้าที่เสนอผลของงาน หรือกิจกรรม ให้ผู้บริหารหรือผู้ร่วมงานได้ทราบ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 2 ลักษณะ คือ รายงานขณะปฏิบัติงาน การรายงานเมื่อสิ้นสุดแผนงาน

7) การงบประมาณ (Budgeting) คือเงินหรือทรัพย์สิน สิ่งของที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ งบประมาณ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร การดำเนินงานต้องอาศัยเงินงบประมาณเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ดังภาพ



ภาพที่ 1 แสดงกระบวนการบริหาร POSDCoRB

การบริหารจัดการองค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ซาลินิค (Zaleanick 1958,40) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน

2. ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยเชิงสาเหตุต่างๆ ซึ่งมีทั้งภายในตัวบุคคล และภายนอกตัวบุคคล ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคลากรควรมีลักษณะดังนี้ รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ ชยัน และขวนขวายแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ปฏิบัติงานโดยยึดกฎระเบียบ เคารพกติกา มารยาท การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นเกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งหากบุคลากรมีคุณลักษณะดังกล่าวแล้ว จะส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ ได้กล่าวไว้ว่า หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การนั้น

มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain) การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการดำเนินงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง นอกจากนี้ประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากองค์กรและเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนประกอบ

3. การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน (สืบค้นออนไลน์ จาก บ้านจอมยุทธ เมื่อสิงหาคม 2561)

ทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มเกสตัลท์ ผู้นำกลุ่มคือ เวิร์ทไมเออร์ (Wertheimer) โคเลอ์ (Kohler) คอฟฟ์กา (Koffka) และเลวิน (Lewin) ทั้งกลุ่มมีแนวความคิดว่า การรับรู้การบริหารของหัวหน้างานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเทคนิค สภาพความพร้อมของจิตใจ ประสบการณ์ในอดีต อารมณ์หรือความรู้สึก ปัจจัยทางวัฒนธรรมและสังคมที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภค นอกจากนี้แล้วการรับรู้ยังแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ การรับรู้ทางอารมณ์ การรับรู้ลักษณะของบุคคล การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล การรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม การเรียนรู้เกิดจาก 2 ลักษณะ คือ การรับรู้ (Perception) และการหยั่งเห็น (Insight)

4. การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ใกล้ชิด

แรงสนับสนุนมีผลต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล ส่งผลทั้งต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ผลต่อสุขภาพกาย จะเกี่ยวกับความเป็นอยู่ทั่วไป สุขอนามัย โดยบุคคลที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมน้อย จะมีอัตราป่วยและตายมากกว่าผู้ที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมาก ถึง 2.5 เท่า นอกจากนี้แล้วบุคคลที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมาก ยังมีผลต่อพฤติกรรมด้านการป้องกันและรักษาโรค เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การออกกำลังกาย การบริโภค

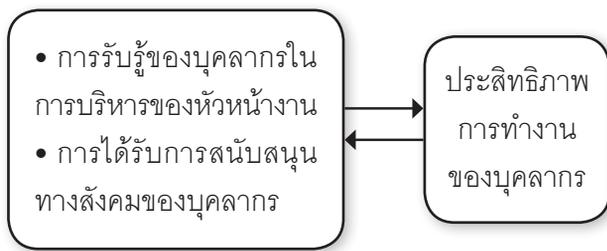
อาหาร ผลต่อสุขภาพจิต มีลักษณะเช่นเดียวกับสุขภาพกาย คือ แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการต่อสู้กับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต ช่วยลดความเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากความเครียดและช่วยลดความเครียด ซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มความต้านทานโรคของบุคคลได้อีกด้วย

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นแนวคิดที่ House (1981) ได้กล่าวไว้ว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่ผู้รับได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในด้านความช่วยเหลือทางด้านข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน ได้แบ่งประเภทการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotion Support) การสนับสนุนด้านการประเมินเปรียบเทียบพฤติกรรม (Appraisal Support) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) และการสนับสนุนด้านวัตถุประสงค์ของการบริการ (Instrumental Support)

การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมทั้งทางด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร การเงิน วัตถุประสงค์ของ ซึ่งบุคคลอื่นนั้นคือสมาชิกในครอบครัว ญาติ พี่น้อง เพื่อน ทำให้ผู้ได้รับแรงสนับสนุนเกิดความรู้สึกผูกพัน รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (กฤติกาพร ไยโนนตาด 2542, อ้างถึงใน กนกทอง สุวรรณบุญย์, 2545)

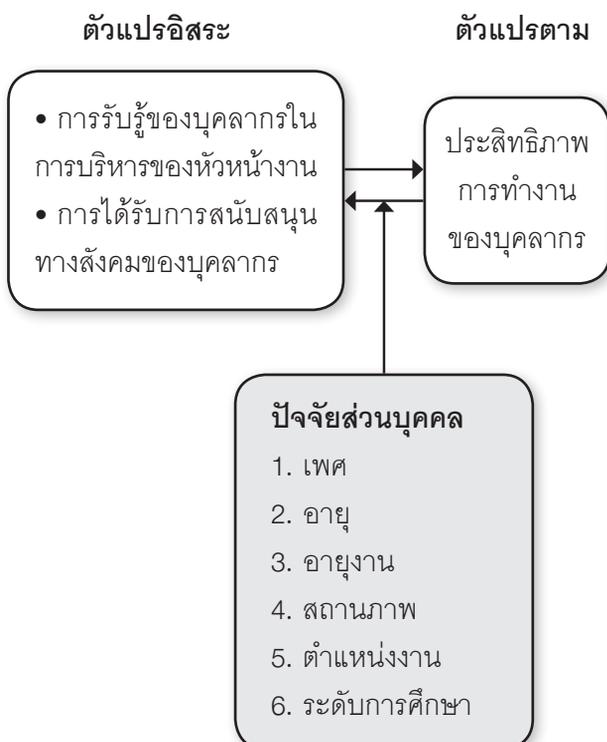
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และเพื่อทำนายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้วยการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน กับการสนับสนุนทางสังคม ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การบริหาร การได้รับการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบกรอบแนวคิดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

7. วิธีการดำเนินงาน

ประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากร ในหน่วยงาน 8 หน่วยงาน ของฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 150 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เลือกตัวอย่างจำนวน 150 คน ซึ่งคำนวณโดยใช้ G*Power (Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G., 2009) โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน และใช้ Stat Multiple Regression จาก Effect sign = .15 (M) $\alpha = .01$ $\beta = .95$ ตัวทำนาย 10 ถูกทำนาย 1 ตัว ประชากร (n) = 123 คน ขั้นตอน เครื่องมือของการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบวัด ตัวแปรสำคัญ 3 ตัวแปร คือการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน เป็นแบบวัดแบบมาตราประเมินรวมค่า ประกอบด้วยแบบวัดเกี่ยวกับการดำเนินการของหัวหน้างาน 7 ด้าน (POSDCoRB) 33 ข้อความ มีค่าความเที่ยงที่คำนวณโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient : α) เท่ากับ .984 ค่า Item Total Correlation (r) ตั้งแต่ .516 ถึง .945 แบบวัดการส่งเสริมสนับสนุนจากคนใกล้ชิด 17 ข้อความ ค่า α เท่ากับ .910 ค่า r ตั้งแต่ .371 ถึง .713 และแบบวัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร α เท่ากับ .920 ค่า r ตั้งแต่ .437 ถึง .860

8. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงผลวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	55	36.7
หญิง	95	63.3
รวม	150	100
สถานภาพ		
โสด	78	52.0
สมรส	72	48.0
รวม	150	100
ตำแหน่งงาน		
บริการด้านหน้า	68	45.3
บริการด้านหลัง	82	54.7
รวม	150	100
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	21.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	68	45.3
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	50	33.3
รวม	150	100
อายุเฉลี่ย 39.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.104		
อายุงานเฉลี่ย 9.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.646		

ประเด็นที่ 1 พบความแตกต่างระหว่างอายุในการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าคนที่มีอายุมากกว่า 2. ไม่พบความแตกต่างของการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการเมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพ สมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ จำแนก ตามอายุ

	การทดสอบ t		
	t	df	Sig. (2-tailed)
การบริหารของหัวหน้างาน (SB)	1.598	148	.112
การสนับสนุนทางสังคม (SS)	2.419	148	.017
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ (SPER)	1.961	148	.052

ประเด็นที่ 2 พบว่า การรับรู้การบริหารของหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคม สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรฝ่ายสนับสนุน บริการ

Correlations			
	การบริหาร ของ หัวหน้า งาน	การ สนับสนุน ทาง สังคม	ประสิทธิภาพ การทำงาน ของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน บริการ
การบริหารของ หัวหน้างาน (SB)	1	.718**	.426**
การสนับสนุน ทางสังคม (SS)		1	.656**
ประสิทธิภาพ การทำงาน ของบุคลากรฝ่าย สนับสนุนบริการ (SPER)			1

หมายเหตุ: **Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ประเด็นที่ 3 ตัวแปรทั้งสองตัวแปร คือการรับรู้ การบริหารของหัวหน้างาน และ การสนับสนุนทางสังคม ร่วมกันอธิบาย ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ร้อยละ 43.4 โดยการรับรู้ การบริหารของหัวหน้างาน (SB) $\beta = .092$ การสนับสนุน ทางสังคม (SS) $\beta = .722$

ตารางที่ 4 แสดงสัมประสิทธิ์การอธิบาย ประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ

Model	Coefficients ^a			
	Unstanda rdized Coeffici ents	Standa rdized Coeffici ents	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	25.685	2.683	9.574	.000
การรับรู้ การบริหาร ของหัวหน้า งาน (SB)	-.028	.027	-.092	-1.033 .303
การ สนับสนุน ทางสังคม (SS)	.458	.057	.722	8.094 .000

หมายเหตุ: a. ตัวแปรตาม : ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ; $R^2 = .434$

9. การนำผลการวิจัยไปใช้

1. เครื่องมือวัดที่สร้างมีคุณภาพน่าเชื่อถือ นำไป ใช้ในงานวิจัยต่อๆ ไปได้
2. บุคลากรที่อายุน้อยรับรู้การสนับสนุนทาง สังคมมากกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก
3. ขณะที่การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ถ้าจะเพิ่ม ประสิทธิภาพของหน่วยงานอาจต้องเพิ่มการสนับสนุน ทางสังคมให้กับบุคลากรที่มีอายุมากด้วย

10. สรุปและอภิปรายผล

ผลสรุปการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปราย ได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ผลวิจัยนี้พบว่ามีส่วนสนับสนุน สมมุติฐานการวิจัยข้อ 1 ที่กล่าวว่า “การรับรู้การบริหาร ของหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม และประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน ลักษณะ ประชากรศาสตร์” เพียงบางส่วน ผลที่พบว่า คนที่มี อายุต่ำกว่ารับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากคนใกล้ชิด มากกว่าคนที่มีความอายุมากกว่า อาจเนื่องมาจากคนที่ อายุต่ำกว่าจะได้รับการดูแลจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลใน ครอบครัว หรือหัวหน้างานมากกว่าคนที่อายุมาก ทำให้ เห็นว่า การให้การสนับสนุนทางสังคมแก่บุคลากร ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้ นอกจากนี้ นักวิจัยหลายคณะพบผลการวิจัยที่สอดคล้องกันว่า ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากในชีวิตหรือในการ กระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง มักเป็นผู้ที่มีทัศนคติ และความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นมากด้วย เช่น การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความพร้อมที่จะอาสา พัฒนาสังคม (คมนา วัชรธานินท์, 2546) ในการศึกษา ปริญาตรี จำนวน 360 คน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า นักศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก เป็นผู้ที่มี ทัศนคติและความพร้อมที่จะอาสาพัฒนามากด้วย การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง สามารถส่งเสริมให้นักเรียนมีพฤติกรรมที่น่าปรารถนา ครอบครัวที่ไม่ใช่บิดามารดาที่มีอิทธิพลต่อนักเรียนมี หลายกลุ่ม โดยเฉพาะ เพื่อน ครู และญาติสนิท การ สนับสนุนทางสังคมนั้น เป็นการเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรม ต่างๆ ได้ โดยการสนับสนุนทางสังคมอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ (Bhanthumnavin, 2000) คือ 1) การสนับสนุน ด้านอารมณ์ เช่น การให้กำลังใจ การยอมรับ การชมเชย เป็นต้น 2) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การให้ คำปรึกษา แนะนำ ตักเตือน ให้ข้อมูลต่างๆ ที่จะลด ความเสี่ยง เป็นต้น และ 3) การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และแรงงาน นอกจากนี้ นิตการ สนามเขต (2550) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมคบเพื่อน อย่างเหมาะสม ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า การสนับสนุน

ทางสังคมจากครู มีความเกี่ยวข้องทางบวกอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมคบเพื่อนอย่างเหมาะสม ของนักเรียน โดยนักเรียนที่ครูให้กำลังใจชมเชย ให้ข้อมูล ข่าวสารการสั่งสอนเกี่ยวกับการคบเพื่อนอย่างเหมาะสม นักเรียนของครูเหล่านั้น ก็มีพฤติกรรมคบเพื่อนอย่าง เหมาะสมด้วย

ประเด็นที่ 2 ผลวิจัยพบว่าสนับสนุนสมมุติฐาน ที่ 2 ที่ว่า “มีความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารของ หัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม กับประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ” พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกระดับปานกลาง สอดคล้อง กับผลการวิจัยของนักวิจัยที่ว่า พนักงานที่มีการรับรู้ ด้านการบริหารความปลอดภัยมาก จะมีพฤติกรรมด้าน ความปลอดภัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (รัชนิ ธรรมสโรช, 2551) และยังมีงานวิจัยจากต่างประเทศ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม กับ พฤติกรรมเอื้อต่อสังคม ได้แก่งานวิจัยของ Ma (2003) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมทางสังคมของ ครอบครัว อิทธิพลจากเพื่อน (การสนับสนุนทางสังคม) และความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนกับพฤติกรรมเอื้อต่อ สังคมของนักเรียนชาวจีน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 232 คน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคม (สิ่งแวดล้อมทางสังคมของครอบครัว และอิทธิพลจาก เพื่อน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Keer และคณะ (2003) ที่ศึกษา กับวัยรุ่นในลาติโน จำนวน 446 คน พบว่า วัฒนธรรม ทางสังคม และการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจาก ครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมใน ระดับสูง นอกจากนี้ยังมีงานของ Carlo และคณะ (2012) ศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาชาวอเมริกันเชื้อสายเม็กซิกัน จำนวน 145 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคม (ความผูกพันกับ ครอบครัว และความผูกพันกับกลุ่มเพื่อน) มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคม โดยมีความร่วมรู้สึกเป็นตัว ส่งผ่าน

ประเด็นที่ 3 ผลวิจัยนี้พบว่าสนับสนุนสมมุติฐาน ที่ 3 ที่ว่า “การรับรู้การบริหารของหัวหน้างาน ร่วมกับการ สนับสนุนทางสังคม อธิบายประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ

25” จากการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งสองตัวแปรคือ การรับรู้ การบริหารของหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคม ร่วมกันอธิบาย ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ ได้ร้อยละ 43.4 การรับรู้การบริหาร ของหัวหน้างาน (SB) คือ $\beta = .092$, การสนับสนุนทางสังคม (SS) คือ $\beta = .722$ ผลการวิจัยในประเทศไทย ปรากฏว่าการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้าง มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่น่าปรารถนา เช่น การศึกษาพฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตรในนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 441 คน (กมลวรรณ สุวรรณชาติ, 2548) นักวิจัยพบผลว่า การสนับสนุนทางสังคมจากคนรอบข้างที่สำคัญของนักศึกษา มีความเกี่ยวข้องกับ การที่นักศึกษามีพฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกศล มีความดี (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อจิตสาธารณะของข้าราชการ ตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีการรับรู้วัฒนธรรม องค์การสูง และมีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชนสูง รวมทั้ง ได้รับแบบอย่างจากผู้บังคับบัญชาสูง จะมีจิตสาธารณะ สูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะตรงข้าม

11. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. หาดตัวแปรอธิบายประสิทธิภาพการทำงานเพิ่ม (จากการประมวลเอกสาร) และตรวจสอบเพื่อเพิ่มร้อยละ การอธิบาย และตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุ

2. นำตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมไปศึกษา ร่วมกับตัวแปรปัจจัยอื่นในการอธิบายประสิทธิภาพและ หรือพฤติกรรมการทำงานด้านอื่น องค์การอื่น ๆ

งานวิจัยนี้ยังได้พบว่า การที่บุคลากรจะรับรู้ การบริหารของหัวหน้างานมากหรือน้อยเพียงใด ก็ไม่มี ผลที่ชัดเจนกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการ อาจเป็นเพราะ

ประการที่หนึ่ง การกระจายของคะแนนน้อย คือการรับรู้ใกล้เคียงกัน

ประการที่สอง ไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรม หรืออาจมีตัวแปรคั่นกลางระหว่างตัวแปร การรับรู้ การบริหาร กับประสิทธิภาพการทำงาน แต่การวิจัยนี้ ไม่ได้นำตัวแปรดังกล่าวมาศึกษา (เช่น ทิศนคติต่อ การทำงาน เป็นต้น)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.โกศล มีคุณ อาจารย์ประจำสาขา วิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ดร.ศิริพร แพศรี อาจารย์ประจำสาขา บริหารธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาภรณ์ ภู่วัฒนกุล ประธาน หลักสูตรการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา และอาจารย์ ดร.นายแพทย์ พลวัฒน์ ดิงเพ็ชร อาจารย์ประจำภาควิชา จุลชีววิทยาและภูมิคุ้มกัน วิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้ คำปรึกษาตลอดการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณบุคลากร ฝ่ายสนับสนุนบริการทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัย ครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กนกทอง สุวรรณบุญย์. (2545). “อิทธิพลของค่านิยมทางจริยธรรม สิ่งจูงใจ การสนับสนุนทางสังคมต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จังหวัดระยอง”. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กมลวรรณ สุวรรณโชติ. (2548). *ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการของบ้าน สถานศึกษา และจิต ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นกัลยาณมิตรของนักศึกษาปริญญาตรี*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คชาวุธ พรหมายน. (2545). “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- คมนา วัชรธานินท์. (2546). *ปัจจัยเชิงเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนาของนักศึกษามหาวิทยาลัย*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิศากร สนามเขต (2550) *การมีภูมิคุ้มกันภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการคบเพื่อนอย่างเหมาะสมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย*. วิทยานิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทฤษฎี POSDCoRB (ออนไลน์) ได้จาก: <http://adisony.blogspot.com/2012/10/luther-gulick.html>
- โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. (2560). *30 ปีแห่งความภาคภูมิใจ*.
- รัชนี้ ธรรมสโรช. (2551). *การรับรู้การบริหารความปลอดภัย และพฤติกรรมด้านความปลอดภัย ในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ประมวลผล จำกัด*
- Carlo, G., et. Al. (2012). Empathy as a Mediator of the Relations between Parent and Peer Attachment and Prosocial and Physically Aggression Behaviors in Mexican American College Student.
- Keer, M. H., et. Al. (2003). *Family Involvement, Problem and Prosocial Behavior Outcomes of Latino Youth*. Am J Health Behavior 27, 1: s55-s65.
- G*Power (ออนไลน์) ได้จาก : <http://gpowerfree.blogspot.com/2016/06/gpower-free-download.html>
- บ้านจอมยุทธ์ เผยแพร่เมื่อสิงหาคม (2543) https://www.baanjomuyut.com/library_2/extension-2/gestalt_theory/01.html