Journal of Education Graduate Studies Research, KKU.
https://www.tci-thaijo.org/index.php/EDGKKUJ

โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

A Structural Equation Causal Model Influencing on Job Performance Among Supporting Staff in Khon Kaen University

กรรณิกา บูระวงษ์[1*] และ ถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข[2]
Kannika Burawong[1*] and Thanomwan Prasertjareonsuk[2]
[1]นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Master of Education Program in Educational Administration, Faculty of Education, Khon Kaen University
[2]รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Associate Professor, Educational Administration Program, Faculty of Education, Khon Kaen University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 900 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามกลุ่มคณะโดยวิธีจับสลาก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้วยโปรแกรม SPSS for Window และวิเคราะห์โมเดลการวัดเพื่อหาค่าสถิติเชิงอ้างอิง ด้วยโปรแกรม MPlus for Window

ผลการวิจัย พบว่า

1) ระดับความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในระดับ ‘มาก’

2) โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดปัจจัยเชิงสาเหตุและสมรรถนะการปฏิบัติงาน ตัวแปรลักษณะทางสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์สูงที่สุด

*Corresponding author Mobile: +66 (0) 851649179
Email address: kannbu@kku.ac.th

3) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมสูงสุดต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: สมรรถนะการปฏิบัติงาน, ความยุติธรรมในองค์กร, ความไว้วางใจ, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

This research aimed 1) to study level of awareness of workplace justice, trust, work satisfaction, work motivation and Job Performance of the supporting staff in Khon Kaen University 2) to check the consistency of the structural equation causal model factors that affect work capacity of the supporting staff in Khon Kaen University, and 3) to analyze the direct and indirect effects, and the influence factors that affect work capacity of supporting staff in Khon Kaen University. The stratified samplings of 900 staff in Khon Kaen University were chosen from drawing lots. The quantitative data were collected from five rating scale questionnaire. The data was analyzed by frequency, percentage, average, and standard deviation, the correlation of Pearson (Pearson Product Moment Coefficient) using SPSS for Window and MPlus for Window. The results showed that

1) The level of justice in an organization, work satisfaction, work motivation and Job Performance of the supporting staff in Khon Kaen University is high

2) The weights of causal model factor components, Job Performance and workplace relationships are the heaviest components, and the coefficient of prediction is the highest

3) The variables that influence directly to Job Performance variable are work satisfaction and work motivation. The most influence direct variables that influence job performance is work motivation; organizational justice and trust are indirect variables that influence job performance.

Keywords: Job Performance, Organizational Justice, Trust, Work Satisfaction, Work Motivation, Supporting Staff

บทนำ

จากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ล้วนส่งผลต่อองค์กรภาครัฐและเอกชนประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย ระบบราชการจะต้องทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้นในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคม และการเมืองของประเทศ การที่องค์กรจะพิจารณาว่าบุคคลใดมีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามสมรรถนะของตนนั้น จะต้องมีเกณฑ์มาตรฐานในการวัด ซึ่งปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (Competency) โดยมองว่าสมรรถนะเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคล (สมบูรณ์ ศรีสมานุวัตร, 2553) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จึงได้กำหนดพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 โดยให้ความสำคัญกับการสร้างข้าราชการให้เป็นกำลังคนที่มีความสามารถปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และ

เที่ยงธรรม เป็นไปตามกฎระเบียบของทางราชการ เน้นสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรอบรู้ และสามารถปฏิบัติงานภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนางานในหน้าที่ของตนอย่างต่อเนื่อง และเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร จัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเป็นประเภทและสายงานตามลักษณะงาน และจัดตำแหน่งในประเภทและสายงานเดียวกันที่คุณภาพของงานเท่ากัน โดยคำนึงถึงลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน 5 สมรรถนะ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น การดำเนินการที่ยึดการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานจะช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเองว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็ง จุดอ่อนในเรื่องใดบ้าง ช่วยให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรจึงควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด ในการบริหารงานผู้บริหารจึงต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการวางแผนกำลังคน การสรรหาคัดเลือก และการบรรจุบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน พร้อมทั้งสามารถใช้ประโยชน์ให้เกิดผลสูงสุด และพัฒนาบุคลากรเพื่อผลสำเร็จขององค์กร (Greenberg, 2000) การปลูกฝังให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างคุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ง่ายขึ้น ปัจจัยหนึ่งที่แสดงถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร และมีส่วนช่วยในการสร้างบุคลากรที่ดี คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Gibson, 2000) หากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอย่างเท่าเทียมกันจะช่วยผลักดันการทำงานดึงศักยภาพที่มีออกมาอย่างเต็มที่ (Baron, 1986) การรับรู้ความยุติธรรมมีผลต่อบุคลากรภายในองค์กรอย่างมาก จะเห็นได้จากบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันแต่กลับได้ผลตอบแทนในหลายด้านไม่เท่ากัน ทำให้รู้สึกว่าไม่เท่าเทียมกัน มีความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้น ซึ่งผลของความไม่ยุติธรรมที่ตามมาย่อมมีผลต่อการดำเนินชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพของการทำงานลดต่ำลง (Adams, 1965) ความยุติธรรมในองค์กรทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ล้วนมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน เพราะจะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เมื่อมีความไว้วางใจในองค์กรความไว้วางระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้นจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความก้าวหน้าในงาน และผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นอีกสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นการจัดการศึกษาและการวิจัยที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอยู่เสมอ มีบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงาน สนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย และการดำเนินงานด้านอื่นๆ จำนวนมาก มีความตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองนโยบายการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ที่เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม ผู้บริหารจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารและพัฒนาบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานต้องพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความ

สุขในการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสำเร็จของบุคคล บรรลุเป้าหมายและรักษาไว้ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียว โดยมุ่งพัฒนาความรู้ ความสามารถต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (ดิน ปรัชญพฤกธิ์, 2542)

จากเหตุผลและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และเป็นกรอบมาตรฐานในการวัดทักษะ ความรู้ ความสามารถ และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พร้อมที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จและมุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีพฤติกรรมการทำงานในเชิงบวกเกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ไว้วางใจในองค์กร นอกจากนั้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนยังสามารถนำไปใช้เป็นโมเดลสำหรับการวางแผน กำหนดนโยบาย ตลอดจนการกำหนดยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 9,928 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดให้อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างกับจำนวนพารามิเตอร์มีสัดส่วนเป็น 20 ต่อ 1 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 900 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ 1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และ 3) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์

2.2 ความไว้วางใจ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ 1) ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ 2) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และ 3) ความไว้วางใจในระบบงาน

2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ 1) โอกาสก้าวหน้าในงาน 2) รายได้ 3) ลักษณะของงานที่ทำ และ 4) ลักษณะทางสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ 1) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และ 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.5 สมรรถนะการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ 1) การบริการที่ดี 2) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4) การทำงานเป็นทีม และ 5) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

3.1 การวิจัยการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงบรรยาย วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ระดับความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) สถิติเชิงอ้างอิง วิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดล โดยการหาค่าไค–สแควร์ ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์

สรุปและอภิปรายผล

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ ความพึงพอในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษา พบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.41) รองลงมาคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.09) ความไว้วางใจ ($\overline{X}$ = 3.99) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.93) และความยุติธรรมในองค์กร ($\overline{X}$ = 3.79) ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากตารางที่ 1 โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานที่วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 17 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (β) อยู่ระหว่าง 0.230 ถึง 0.849 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.053 ถึง 0.721 ซึ่งทุกค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยตัวแปรลักษณะทางสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์สูงที่สุด และตัวแปรการบริการที่ดี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบเป็นรายตัวแปรแฝงพบว่า

โมเดลความยุติธรรมในองค์กรที่วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (β) อยู่ระหว่าง 0.745 ถึง 0.838 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.555 ถึง 0.702 ซึ่งทุกค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยตัวแปรความยุติธรรมด้านกระบวนการมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์สูงที่สุด (β = 0.838, R^2 = 0.702) รองลงมาคือ ตัวแปรความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (β = 0.815, R^2 = 0.665) และตัวแปรความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (β = 0.745, R^2 = 0.555) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดปัจจัยเชิงสาเหตุและสมรรถนะการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบโมเดลการวัด	น้ำหนักองค์ประกอบ			
	β	S.E.	t	R2
ความยุติธรรมในองค์กร				
1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	0.745**	0.017	43.644	0.555
2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	0.838**	0.013	65.911	0.702
3) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์	0.815**	0.013	60.649	0.665
ความไว้วางใจ				
1) ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ	0.777**	0.019	40.700	0.605
2) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล	0.608**	0.024	25.524	0.369
3) ความไว้วางใจในระบบงาน	0.581**	0.024	24.598	0.338
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
1) โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.704**	0.022	32.260	0.496
2) รายได้	0.770**	0.026	30.113	0.592
3) ลักษณะของงานที่ทำ	0.557**	0.030	18.372	0.311
4) ลักษณะทางสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.849**	0.028	30.502	0.721
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน				
1) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์	0.665**	0.024	27.781	0.442
2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	0.789**	0.022	35.340	0.623
สมรรถนะการปฏิบัติงาน				
1) การบริการที่ดี	0.230**	0.033	6.951	0.053
2) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	0.833**	0.017	49.201	0.694
3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.848**	0.015	56.412	0.719
4) การทำงานเป็นทีม	0.811**	0.016	50.953	0.657
5) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	0.744**	0.022	33.603	0.554

**$p \leq 0.01$

โมเดลความไว้วางใจที่วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (β) อยู่ระหว่าง 0.581 ถึง 0.777 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.338 ถึง 0.605 ซึ่งทุกค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยตัวแปรความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์สูงที่สุด (β = 0.777, R^2 = 0.605) รองลงมาคือ ตัวแปรความไว้วางใจระหว่างบุคคล (β = 0.608, R^2 = 0.369) และตัวแปรความไว้วางใจในระบบงาน (β = 0.581, R^2 = 0.338) ตามลำดับ

โมเดลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ โอกาสก้าวหน้าในงาน รายได้ ลักษณะของงานที่ทำ และลักษณะทางสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (β) อยู่ระหว่าง 0.557 ถึง 0.849 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.311 ถึง 0.721 ซึ่งทุกค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยตัวแปรลักษณะทางสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์สูงที่สุด β = 0.849, R^2 = 0.721) รองลงมาคือ ตัวแปรรายได้ (β = 0.770, R^2 = 0.592) ตัวแปรโอกาสก้าวหน้าในงาน (β = 0.704, R^2 = 0.496) และตัวแปรลักษณะของงานที่ทำ (β = 0.557, R^2 = 0.311) ตามลำดับ

โมเดลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (β) อยู่ระหว่าง 0.665ถึง 0.789 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.442 ถึง 0.623 ซึ่งทุกค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์สูงที่สุด (β = 0.789, R^2 = 0.623) รองลงมาคือ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (β = 0.665, R^2 = 0.442)

โมเดลสมรรถนะการปฏิบัติงานที่วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (β) อยู่ระหว่าง 0.230ถึง 0.848 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.053 ถึง 0.719 ซึ่งทุกค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยตัวแปรการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์สูงที่สุด (β = 0.848, R^2 = 0.719) รองลงมาคือ ตัวแปรการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (β = 0.833, R^2 = 0.694) ตัวแปรการทำงานเป็นทีม (β = 0.811, R^2 = 0.657) ตัวแปรการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (β = 0.744, R^2 = 0.554) และตัวแปรการบริการที่ดี (β = 0.230, R^2 = 0.053) ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวแปร DE		ความยุติธรรมในองค์กร			ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน			สมรรถนะการปฏิบัติงาน		
		DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความยุติธรรมในองค์กร	β	-	-	-	1.015**	-	1.015**	-	-	-	0.139**	0.071**	0.210**
	t	-	-	-	9.178**	-	-	-	-	-	2.499**	-	-
ความไว้วางใจ	β		-	-	-0.229	-	-0.229	-	-	-	0.231**	- 0.016	0.245**
	t		-	-	-2.158	-	-	-	-	-	4.488**	-	-
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	β	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.070	-	-0.070
	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.762	-	-
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	β	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.430**	-	0.430**
	t	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.709**	-	-
X^2 = 0.1087, X^2/df = 0.002, P – Value = 0.01, CFI = 0.999 , TLI = 0.996, SRMR = 0.017, RMSEA = 0.017													

หมายเหตุ **p ≤ 0.01, DE = Direct effect, IE = Indirect effect, TE = Total effect

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะการปฏิบัติงาน คือ ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.139 และ 1.015 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตัวแปรความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.231 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีอิทธิพลในทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ -0.229

ตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลในทางตรงกันข้ามกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.070 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.430 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

สมรรถนะการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความยุติธรรมในองค์กร (0.071) และความไว้วางใจ (-0.016) ตามลำดับ

สมรรถนะการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติ]งาน (0.430) รองลงมาคือ ความไว้วางใจ (0.245) ความยุติธรรมในองค์กร (0.210) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (-0.070) ตามลำดับ

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อพิจารณาตัวแปรจะพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ผลเป็นเช่นนี้เนื่องจาก

ว่าบุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ซึ่งความต้องการความสำเร็จในแง่ของการทำงานคือ ความต้องการทำงานที่ดี ทำงานนั้นให้ได้ผลดีที่สุด และทำได้สำเร็จ เมื่อทำได้สำเร็จแล้วจะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่น ซึ่งบุคลากรที่มีความมุ่งมั่นมีความรับผิดชอบ ไม่เกี่ยงงาน และเมื่อเผชิญอุปสรรคก็มักค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ได้ มักตั้งเป้าหมายให้สูงและพอใจกับการทำงานท้าทายความสามารถเพื่อให้ถึงเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ McClelland (1973) ที่ได้ให้คำนิยามว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แข่งขันกันด้วยมาตรฐานอันยอดเยี่ยม พยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เต็มศักยภาพ และพร้อมที่จะทุ่มเทเวลาในการทำงาน

2.2 ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีความทุ่มเทและเสียสละ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ หากบุคลากรได้รับการมอบหมายงานให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน จะทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ซึ่งไม่เพียงแต่จะได้งานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรยังเกิดการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของตนมากให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรดาว มัชฌิมา (2549) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยง โดยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับ อุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2549) ที่ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2) ความไว้วางใจ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน เนื่องจากการที่บุคลากรได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานย่อมส่งผลต่อทัศนคติ หรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน รายได้ ลักษณะของงานที่ทำ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยการแสดงพฤติกรรมที่ชี้ให้เห็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านการบริการ สั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) ที่ศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมลคลรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และความไว้วางใจในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานะทางอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังนั้น สรุปได้ว่า หากบุคลากรเกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเอง

3) ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีการรับรู้ว่าองค์กรมีความยุติธรรม จะส่งผลให้บุคลากรแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1991) ที่บอกว่าการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล โดยบุคคลจะให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์กรในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือเป็นความสัมพันธ์ในเชิงการให้และการรับ ซึ่งหากเป็นการ

แลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออก ซึ่งความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับองค์การเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอารัดเอาเปรียบ ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งการปฏิบัติงานที่ดี คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zubi (2012) ที่ศึกษาพบว่า ความยุติธรรมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการที่มีความยุติธรรมของผู้บริหาร ซึ่งความยุติธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรมีทั้งความยุติธรรมด้านผลตอบแทน กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรทั้งระดับผู้บริหาร และกลุ่มบุคลากรด้วยกัน เมื่อบุคลากรได้รับการปฏิบัติที่เกิดจากความยุติธรรมในองค์กรแล้วย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สฎายุ ธีระวิณิชตระกูล (2547) ที่ศึกษาอิทธิพลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย

4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงาน พบว่า เส้นอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปยังตัวแปรสมรรถนะการปฏิบัติงานมีค่าเป็นลบ หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก เช่น มีความก้าวหน้าในงาน มีรายได้สูง มีความพึงพอใจในกับงานที่ทำ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้สมรรถนะการปฏิบัติลดน้อยลง ซึ่งเกิดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ บรรยากาศการทำงาน ตลอดจนการออกนอกระบบของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ ปานนาค (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ในสังกัดสำนักงานเขตภูมิภาค เขต 7 จังหวัดระยอง พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านปรากฏว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งในด้านความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และสภาพการทำงาน โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย ดังนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

2.3 ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรตระหนักถึงการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดแก่บุคลากร โดยการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้มีความชัดเจน มีการกระจายงาน และพิจารณาจัดสรรคนในองค์กรให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ปรับปรุงหรือพัฒนางาน

ซึ่งเป็นการกระตุ้นบุคลากรให้เกิดความกระตือรือร้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 ผู้บริหารนำโมเดลสมรรถนะการปฏิบัติงานไปเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมุ่งพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดในองค์กร

1.3 หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาและสร้างความก้าวหน้าในงานของตน โดยการจัดอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน การสัมมนา เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พร้อมที่จะปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ยังไม่ได้ศึกษาในงานวิจัยนี้เพิ่มเติม เช่น บรรยากาศภายในองค์กร เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีความสมบูรณ์และมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงควรมีการนำเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ในลักษณะการศึกษาเชิงลึก ซึ่งจะเป็นการพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัยให้ได้ตัวแปรที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2542). **ทฤษฎีองค์การ.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

เนตรดาว มัชฌิมา. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงอบรมเด็กอ่อนก่อนเกณฑ์ในวัดจังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล. (2554). **ความวางใจในผู้บังคับบัญชาความไว้วางใจในองค์กรความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**, **16**(1), 15-26.

สมบูรณ์ ปานนาค. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขตส่วนภูมิภาคเขต 7 จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมบูรณ์ ศรีสมานุวัตร. (2553). **การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรโดยอาศัยสมรรถนะ (Competency - based HRD).** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.

อุดม สาระรัตน์. (2540). **สภาพขวัญกำลังใจของข้าราชการสายสนับสนุนการสอนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2547). **การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง).** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Adams, J. Stacey. (1965). Inequity in social exchange**. Advances in Experimental Social Psychology, 65**(2), 267-299.

Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Manager in Work Organization." **Administrative Science Quarterly, 19**(8): 533-546.

Baron, R. A. (1986). **Behavior in Organization.** Boston: Allyn and Bacon.

George, J. M., & Jones, G. R. (2002). **Organizational Behavior.** New Jersey: Prentice – Hall.

Gibson, J. L. (2000). **Organizations Behavior**. Boston: Irwin.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (2000). **Behavior in Organizations.** New Jersey: Prentice - hall.

McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. **American Psychologist**, **28**(6), 1 – 14.

Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. W. (1982). **Employee - Organizational Linkage: The psychology of Commitment Absenteeism and Turnover.** New York: Academic Press.

Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). **Organizational Behavior**. Homewood: Irwin. Sheppard, B. H., Lewicki, R. J. and Minton, J. W. (1992)**. Organizational Justice.** New York: Macmillan.