

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

The Influence of perception insupporting the organization affecting to staff's performance efficiency Based on The Balanced Scorecard (BSC) Concept

Rungnapa Pathomchaiumporn* and Viroj Jadesadalug

สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 76120

Program of Entrepreneurship, Faculty of Management Science, Silpakorn University 76120

*Corresponding author. E-mail address: Rungpathom@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด BSC 3) เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด BSC กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท เอเชียเสริมกิจสิทธิ์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย จำนวน 223 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่าง t-test และ F-test และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และสังกัดบริษัท เอเชียเสริมกิจสิทธิ์ จำกัด (มหาชน) 2) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ประกอบด้วย ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิด BSC ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก จากผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบริษัทที่สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด BSC จากการศึกษาควรจัดฝึกอบรมและสัมมนาทั้งในสถานที่และนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และเป็นประโยชน์ในการวางแผนและประเมินผลการดำเนินการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: การสนับสนุนจากองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แนวคิด Balanced Scorecard

Abstract

This research had the purposes for 1) studying the perception of supporting the organization. 2) studying staff's performance efficiency according to BSC. 3) comparing effectiveness of staff performance from individual factors. 4) studying the perceptive influence of supporting the organization affecting to staff's performance operation according to BSC. The sample data of this research were taken from 223 staff of Asia Sermkij Leasing Public Company (ASK) and its subsidiary. The data were collected by using the questionnaire. The researcher analyzed data by using percentage, mean, standard deviation. To test the hypothesis, the researcher analyzed the different t-Test, F-Test and simple regression analysis. The research outcomes disclosed that 1) majority of respondents were female with their age ranging from 31-40 year old, bachelor degrees education, and less than 5 years work period with ASK. 2) The perception of supporting the organization in term of policy, resource management, development of skill and capabilities, and information technology in general were at a high level. 3) The performance efficiency according to BSC in general were at a high level. The research test results founded that 1) the difference of staff education,



position and work period had no significant difference in performance efficiency but the difference of companies had the different performance efficiency. 2) The perception of supporting the organization had positive influence on staff performance with BSC concept. The research concluded that external and internal training and seminar should be continuously and regularly conducted to increase skills and knowledge of staff for developing staff potential and useful in effective planning and evaluating performance of the organization.

Keywords: Supporting the organization, Performance effectiveness, Balanced Scorecard

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต้องแสวงหาเครื่องมือหรือเทคนิคต่าง ๆ ที่มาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการบริหารงานสมัยใหม่ ทำให้ผู้บริหารขององค์กรจะได้รู้ถึงจุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค และโอกาส ยังช่วยกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการองค์กรได้อย่างชัดเจน เพื่อทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กร Kaplan และ Norton (อ้างถึงใน พสุ เดชะรินทร์, 2551, น. 20-21) จึงมีแนวคิดที่ว่า ในการประเมินนั้นองค์กรไม่ควรจะมองจากมุมมองหรือมิติทางการเงินเพียงอย่างเดียว แต่ควรจะประเมินจากทั้งหมด 4 มุมมอง ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน 2) มุมมองด้านลูกค้า 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา การนำ BSC มาใช้ในองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงานและช่วยในการนำกลยุทธ์ส่งผ่านไปถึงบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดกระบวนการสร้างและดำเนินการตามกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องและบุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในเป้าหมายเดียวกันขององค์กร และการนำ Balanced Scorecard มาใช้ได้จริงและประสบความสำเร็จในองค์กรนั้นต้องขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ประกอบด้วย ความชัดเจนของนโยบาย การสื่อสารให้พนักงานองค์กรทุกระดับเข้าใจเป้าหมายขององค์กร การจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานในองค์กร และข้อมูลและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งนี้ ต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร

บริษัท เอเซียเสริมกิจสีซึ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย เป็นบริษัทหนึ่งที่ได้นำ BSC มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกำหนดตัวชี้วัดในระดับหน่วยงานผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์วัดผลในระดับบุคคล เพราะเชื่อว่า ผลการดำเนินงานขององค์กรต้องเริ่มมาจากพนักงาน จึงได้ทดสอบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อวัดความสามารถในการทำงานตามเป้าหมายของพนักงาน ซึ่งได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ จากการศึกษาผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรต่อไป และเป็นประโยชน์ในการนำมาวางแผนประจำปีขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของ Balanced Scorecard

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการพัฒนาและความสามารถ และด้านข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และบริษัทที่สังกัด
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมเอกสาร รายงาน การวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการ วิจัย ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) เกิดขึ้นเมื่อ ปี 1996 โดย ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (อ้างถึงใน ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ, 2554) ผู้ริเริ่มแนวคิดและได้ให้ความหมายการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ไว้ว่า เป็น ความเชื่อของพนักงานว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าใน การทุ่มเททำงานของพนักงาน แสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี พนักงานรับรู้สิ่ง เหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการให้เงินเดือนหรือ ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ วัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คน ในองค์กรเกิดความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุ เป้าหมาย และได้รับการยอมรับ

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบไปด้วย ด้านนโยบาย ด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการฝึกอบรม และการ พัฒนา และด้านข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศโดย มีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้ 1. ด้านนโยบาย การ รับรู้ข่าวสารและนโยบายทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเสรี วงษ์มณฑา (2548 อ้างถึงใน วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์, 2554) กล่าวถึงการรับรู้ข่าวสาร คือ การเปิดรับข้อมูล ที่ได้เลือกสรร การตั้งใจรับข้อมูลที่ได้เลือกสรรและความ เข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร 2. การจัดสรรทรัพยากร หมายถึง การจัดมอบ หรือจัดแบ่งทรัพยากรให้กับ หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานหรือบุคลากรได้ใช้ ทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อการดำเนินงานสู่เป้าหมายของ องค์กร 3. การฝึกอบรมและพัฒนาฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความ ชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่อง ใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของคน ไปในทางที่ต้องการ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2548) 4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีประโยชน์มากที่สุด ถือได้ว่ามีประโยชน์มากที่สุด

ในการบริหาร เพราะส่งผลต่อประสิทธิภาพทางการ บริหารงานขององค์กร ระบบข้อมูลเป็นพลังอำนาจใหม่ และถือว่ามีค่ามากกว่าเงินทุนเสียอีก (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2543)

การมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน จำเป็นต้องอาศัย การมีประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ในองค์กรและ พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การจะมีความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้าและความพึงพอใจในผลผลิตขององค์กร (สมใจ ลักษณะ, 2543) จากแนวคิดของซามูเอล.ซี. เซอร์โด (2549) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร ขึ้นอยู่กับกิจกรรมหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ประกอบด้วย 1) เกี่ยวกับคน คือ ทักษะในการเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร 2) เกี่ยวกับโครงสร้าง คือ การควบคุม ภายในองค์กร 3) เกี่ยวกับเทคโนโลยี คือ อุปกรณ์หรือ กระบวนการใด ๆ ที่ช่วยให้สมาชิกองค์กร ปฏิบัติงานของ องค์กรได้ Kaplan และ Norton (อ้างถึงใน พสุ เดชะรินทร์, 2551, น.24) จึงได้มีแนวคิดเรื่องของการ ประเมินผลองค์กรแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัด ทางด้านการเงินเป็นหลัก ควรจะพิจารณาตัวชี้วัดใน สี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) และมุมมองด้านการเรียนรู้และ การพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) โดย ในแต่ละมุมมองต้องมีความเชื่อมโยงกันในลักษณะ เหตุผล (Cause Effect Relation) (พสุ เดชะรินทร์, 2551, น. 31) โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์งานวิจัย การวัด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard ในระดับบุคคล เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ใน 4 ด้าน ซึ่งมีความหมายดังนี้ ดังนี้

1.1 ด้านการเงิน หมายถึง การมีรายได้หรือ ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การลดต้นทุน การใช้ประโยชน์จาก ทรัพย์สินบริษัทให้คุ้มค่าและให้ผลตอบแทนในการ ปฏิบัติงานที่เหมาะสมการลดต้นทุนที่เกิดจากความเสียง

1.2 ด้านลูกค้า หมายถึง ความสามารถนำเสนอ สินค้าและบริการตามที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ เพื่อตอบสนองความพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก องค์กร โดยมุ่งเน้นการวัดผลการให้บริการที่มีคุณภาพ



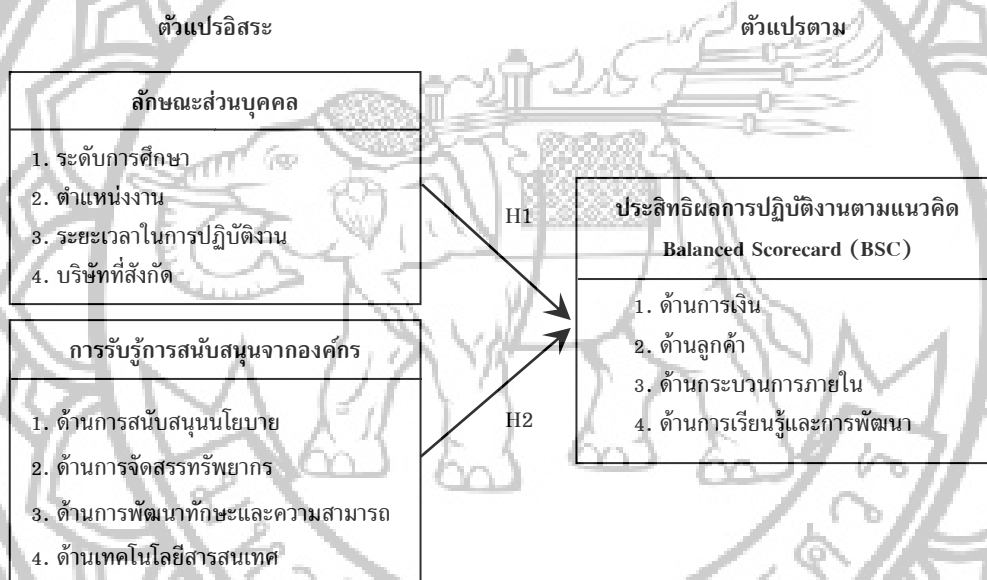
สร้างความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ ลดการร้องทุกข์จากผู้ให้บริการ

1.3 ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรต้องการ โดยมุ่งเน้นการวัดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่เสร็จตามเวลาที่กำหนด การปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาที่สั้นกว่ากำหนด ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และยังวัดการทำงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หมายถึง การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ ใน 3 ด้านหลัก คือ

ทรัพยากรมนุษย์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อช่วยให้มีการดำเนินงานในกระบวนการที่ก่อให้เกิดคุณค่าให้กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยมุ่งเน้นการวัดผลการพัฒนาความสามารถ ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ การสร้างทัศนคติในการทำงาน แรงจูงใจที่ทำให้งานสำเร็จ รวมถึงการพัฒนาด้านเทคโนโลยี โดยมีข้อมูลและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และบริษัทที่สังกัด แตกต่างกันไปมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ต่างกัน

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย การสนับสนุนนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาทักษะและความสามารถ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทเอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย จำนวน 501 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Taro



Yamane, 1973 (ประสพชัย พสุนนท์, 2555, น.187) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 223 คน ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ ระหว่าง สิงหาคม 2556 ถึง มีนาคม 2557

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลการสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 24 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประเมินผลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามแนวคิด BSC จำนวน 18 ข้อ ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามกำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องทางด้านภาษาของแบบสอบถาม โดยกำหนดเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2555, น. 224-227) แสดงว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสามารถนำมาใช้ในการสอบถามได้จริง โดยการทดสอบได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ

2. ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) พบว่า ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.477 - 0.942 ซึ่งสอดคล้องกับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของ Nullally and Berstein (อ้างถึงใน Viroj Jadesadalug, 2009) ควรจะมีค่าตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป

3. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข

แล้ว ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.778-0.937 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่า เครื่องมือมีความเชื่อมั่น (ยุทธ ไกยวรรณ, 2553)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท เอเชียเสริมกิจสิทธิ์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติค่าความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรและทดสอบสมมติฐานโดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และสังกัดบริษัท เอเชียเสริมกิจสิทธิ์ จำกัด (มหาชน)

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 (S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทุกด้านจัดอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านการสนับสนุนนโยบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (S.D.=0.54) รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 (S.D.=0.71) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนา



ทักษะและความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 (S.D.=0.61) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มุมมองด้านกระบวนการภายในมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D.=0.52) รองลงมา คือ มุมมองด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D.=0.54) และลำดับสุดท้ายคือ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (S.D.=0.55) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ และระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงานต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันจึงยอมรับในสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของศรีสมพร รอดศิริ (2551) พบว่า สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด BSC ผลการทดสอบได้แบ่งเป็น 2 ส่วน โดยส่วนหนึ่งเป็นการทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรด้วยการทดสอบความสัมพันธ์ และส่วนที่สองเป็นการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย ดังตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	POL	RES	DEV	INF	EFF
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	3.98	3.56	3.52	3.60	3.93
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.54	0.54	0.61	0.71	0.47
ด้านสนับสนุนนโยบาย (POL)					
ด้านจัดสรรทรัพยากร (RES)	0.61**				
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (DEV)	0.61**	0.64**			
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (INF)	0.62**	0.64**	0.65**		
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF)	0.43**	0.47**	0.41**	0.31**	

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

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.31-0.65 จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานด้วยการถดถอยอย่างง่าย ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยการถดถอยอย่างง่าย

ตัวแปร	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.37***			
1. ด้านนโยบาย	(0.05)			
		0.40***		
2. ด้านการจัดสรรทรัพยากร		(0.05)		
			0.32***	
3. ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ			(0.05)	
				0.20***
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				(0.04)
Adj R ²	0.182	0.217	0.166	0.090

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001 , ในวงเล็บ () = ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

จากตารางที่ 3 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard สามารถแสดงค่าได้ดังนี้ ($\beta = 0.37$, ** p < 0.01), ($\beta = 0.40$, ** p < 0.01), ($\beta = 0.32$, ** p < 0.01), ($\beta = 0.20$, ** p < 0.01) ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (อ้างถึงใน ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ, 2554) ที่กล่าวว่า พนักงานเชื่อว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน แสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความสุขเป็นอยู่ที่ดี รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และได้รับการยอมรับ และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Samuel C.Certo (ชามูเอล ซี.เซอร์ตโต, 2529) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับ กิจกรรมหลักๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คน โครงสร้าง เทคโนโลยี ถ้าองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด คน โครงสร้างและเทคโนโลยี ควรจะถูกหล่อหลอมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากสามารถอภิปรายเป็นรายข้อ ดังนี้

1.1 การสนับสนุนนโยบาย จัดอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท เอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย มีผู้บริหารที่มีความสามารถและสื่อสารนโยบายสู่บุคลากรระดับต่าง ๆ ได้ดีผู้บริหารระดับสูงให้ความสนใจเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายทำให้มีตัวชี้วัดที่สามารถปฏิบัติได้จริงและสามารถวัดผลได้อย่างถูกต้อง

1.2 การจัดสรรทรัพยากรขององค์กร จัดอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท เอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย คำนึงถึงความคุ้มค่าและคุณภาพของทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ และมีกระบวนการคัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถและตรงกับตำแหน่งงาน

1.3 การพัฒนาทักษะและความสามารถ จัดอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบริษัท เอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย มีการส่งเสริมการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความสามารถให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการพัฒนา



เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจัดอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทเอเชียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยมีระบบการป้องกันและควบคุมข้อมูลที่สำคัญ เพื่อไม่ให้ข้อมูลรั่วไหลที่ดี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยระบบการบริหารข้อมูลสามารถตอบสนองความต้องการของการใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมีการส่งเสริมให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่ดี มีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายเป็นรายชื่อ ดังนี้

2.1 ด้านการเงิน จัดอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานมีการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของบริษัทอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน เช่น การประหยัดทรัพยากร การประหยัดพลังงาน

2.2 ด้านลูกค้า จัดอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานมีการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าหรือหน่วยงานถัดไปให้สมกับคุณค่าบริษัทที่ว่า “สุดหัวใจให้บริการ” พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้าหรือหน่วยงานถัดไป

2.3 ด้านกระบวนการภายใน จัดอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานสามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร

2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จัดอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานมีทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานที่ดีพนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในงานจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก

3. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

แตกต่างกันจากผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแนวคิด BSC ไม่แตกต่างกัน เหตุผลที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า พนักงานในแต่ละระดับการศึกษาแต่ละตำแหน่งงาน หรือมีระยะเวลาในการปฏิบัติที่ต่างกัน ทั้งนี้ เป็นเพราะบริษัท มีโครงสร้างการบริหารงาน มีการแบ่งงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีกฎเกณฑ์ปฏิบัติอย่างชัดเจน ดังนั้น จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงไม่ต่างกัน ส่วนบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแนวคิด BSC แตกต่างกันไป ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบริษัท เอเชียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ ซึ่งให้ความสำคัญในการบริหารเป็นหลัก และมีผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจเช่าซื้อหลายท่าน ประกอบกับบริษัททำธุรกิจเช่าซื้อเป็นหลัก และมีระบบงานที่ดี ส่วนบริษัท กรุงเทพแกรนด์แปซิฟิคลีส จำกัด (มหาชน) มีธุรกิจหลากหลายประเภท เช่น เช่าซื้อ ลีสซิ่ง และแฟคทอริง ความซับซ้อนในแต่ละธุรกิจ ทำให้เกิดการบริหารงานที่ยาก ประกอบกับอัตราค่าเช่าซื้อของพนักงานค่อนข้างสูง ทำให้การพัฒนาความสามารถของพนักงานใหม่ไม่ทันต่อการขยายตัวของธุรกิจ จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพแกรนด์แปซิฟิคลีส จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างจากบริษัทเอเชียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนที่มีอิทธิพลทางบวกกับต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายเป็นรายชื่อ ดังนี้

4.1 ด้านการสนับสนุนนโยบายมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารของบริษัทมีส่วนร่วมในการออกนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานปฏิบัติและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น พนักงานทุกคนจึงต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของบริษัทอย่างเคร่งครัด

4.2 ด้านการจัดสรรทรัพยากรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ทรัพยากรเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเกิดประสิทธิผล สู่เป้าหมายองค์กร ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการจัดหาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เหมาะสม

4.3 ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า บริษัทมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ ๆ และเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปแก้ปัญหาและปรับปรุงในงาน ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานของพนักงานเพิ่มขึ้น

4.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ถ้าบริษัทไม่มีการวางระบบงานที่ดี เชื่อมโยงข่าวสารทั้งภายในและภายนอก หรือไม่มีระบบปฏิบัติการ เช่น งานบัญชี งานพัสดุคงคลัง เป็นต้น ทำให้ขาดเครื่องมือที่จะช่วยในการรวบรวมข้อมูล ประมวลผลต่าง ๆ ที่สำคัญที่ใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหาร หรือข้อมูลคู่แข่งทางการค้า ดังนั้น ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์เชิงการจัดการ

จากศึกษาวิจัยครั้งนี้ นำไปสู่การปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นให้ความสำคัญในการสนับสนุนองค์กรโดยมีแนวทางในการสนับสนุน ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถควรมีการจัดฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การบริหารงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ควรจัดฝึกอบรมและสัมมนาทั้งในสถานที่และนอกสถานที่ ควรมีการเพิ่มการอบรมทักษะความ

เป็นผู้นำที่ดี เพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญในงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

2. ด้านการจัดสรรทรัพยากร ควรมีระยะเวลาในการจัดหาทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่เหมาะสม ไม่ควรมีการจัดหาบุคลากรใหม่หรือทดแทนบุคลากรที่ลาออกนานเกินไป และกระบวนการคัดสรรบุคลากรเข้าปฏิบัติงานต้องใช้บรรทัดฐานและหลักเกณฑ์ที่ดีในการพิจารณาคัดเลือกนอกเหนือจากทรัพยากรด้านบุคคลแล้วควรเน้นให้ความสำคัญกับทรัพยากรด้านอื่น ๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อลดความเครียดในการทำงาน เป็นการสนับสนุนให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สู่เป้าหมายขององค์กร

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีประโยชน์มากที่สุด ถือได้ว่ามีประโยชน์มากที่สุดในการบริหารงาน เพราะการวางระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะส่งผลต่อประสิทธิผลทางการบริหารงาน ดังนั้น ในองค์กรควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของการใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และควรส่งเสริมให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4. ด้านการสนับสนุนนโยบายนโยบายมีความสำคัญต่อการบริหาร เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ที่ต้องมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์ว่า ใครจะทำอะไร เมื่อไร ทำได้อย่างไร สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานและองค์กรโดยรวม และสอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและนำไปปฏิบัติได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและชัดเจนทั่วหน้างานให้มีความสำคัญด้านการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความแตกต่างในลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งองค์กรได้มี



นโยบายอย่างชัดเจน และพนักงานนำมาปฏิบัติและเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร และทำให้ทราบถึงปัญหาและการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรก็มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลทีวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้และพัฒนาให้สอดคล้องในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ตามเป้าหมายขององค์กร และก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ใน 4 มุมมองที่ทั่วไปใช้วัดในระดับองค์กร มาประยุกต์วัดผลในระดับบุคคล ทำให้ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและประเมินผลขององค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงทำให้เห็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความสามารถ มีความชำนาญในงาน มีทักษะความสามารถ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พ้ององค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายในภาพรวมและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามแนวคิด Balanced Scorecard

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคตควรมีการดำเนินการต่อไปนี้

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การทดลอง หรือวิธีการอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะมีประโยชน์ในการทราบถึงปัญหาและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการสนับสนุนขององค์กร เพื่อนำข้อมูลทีวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้และพัฒนาให้สอดคล้องในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ตามเป้าหมายขององค์กรและนำไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารตัดสินใจในการวางแผนและประเมินผลขององค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ควรขยายขอบเขตหรือเพิ่มกลุ่มเป้าหมายไปยังบริษัท เอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัท กรุงเทพแกรนด์แปซิฟิคลีส จำกัด (มหาชน) ให้

ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทยเพื่อใช้เป็นแนวทางที่จะทำให้ทราบถึงอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ที่แตกต่างกัน

3. ควรขยายขอบเขตหรือเพิ่มกลุ่มเป้าหมายไปยังบริษัท เอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัท กรุงเทพแกรนด์แปซิฟิคลีส จำกัด (มหาชน) ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทยเพื่อใช้เป็นแนวทางที่จะทำให้ทราบถึงอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ที่แตกต่างกัน

4. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กรและด้านแรงจูงใจและความต้องการเพื่อให้ครอบคลุมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

5. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้สนใจควรใช้ประเด็นการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบริษัท เอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัท กรุงเทพแกรนด์แปซิฟิคลีส จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

ชาโมเอล, ซี. เซอร์โต. (2549). *การจัดการสมัยใหม่* (พชันี นนทศักดิ์ และปิยะพันธ์ ปิงเมือง, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ประสพชัย พสุนนท์. (2555). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: ท้อป.



ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัย ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2543). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.

พสุ เดชะรินทร์. (2551). *Balanced Scorecard* รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2553). สถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรีสมพร รอดศิริ. (2551). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2548). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สมใจ ลักษณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์. (2554). อิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Viroj Jadesadalug. (2009). *Building Innovative Creation Efficiency of Furniture Business in Thailand: An Empirical Research of Its Antecedents and Consequences*. The degree of Doctor of Philosophy in Management Mahasarakham University.