

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

Factors Affecting the Performance of Social Security Officers In the lower north

อจฉรา อิ่มอ่วม¹

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่จำนวนทั้งหมด 176 คน จังหวัดสุโขทัย จำนวน 17 คน จังหวัดพิษณุโลก และสาขา จำนวน 27 คน จังหวัดตากและสาขา จำนวน 20 คน จังหวัดเพชรบูรณ์และสาขา จำนวน 21 คน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 19 คน จังหวัดพิจิตร จำนวน 19 คน จังหวัดนครสวรรค์และสาขา จำนวน 34 คน และจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 19 คน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 45 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ปัจจัยก้ำจุนในการทำงาน ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

¹นางสาวอจฉรา อิ่มอ่วม นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสุโขทัย

ABSTRACT

The purpose of this research to study factors affecting the performance of Social Security Officers in the Lower North. The sample used for this research was social security officers in the lower northern region. The sample population consisted of 176 staff members working at Social Security Office in the Lower Northern Region . Including Province Sukhothai 17 people , Province Phitsanulok and branches 27 people, Tak Province and branches 20 people, Province Phetchabun and branches 21 people, Province Uttaradit 19 people, Province Phichit 19 people, Province Nakhon Sawan and branches 34 people and Kamphaeng Phet Province 19 people. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. And multiple regression analysis. The results of the research were as follows: Social Security Officers in the Lower Northern Region Most of them are female, aged between 45 years and over. Bachelor's degree Working period of more than 10 years. From the hypothesis testing results, it was found that Work motivation factors consist of operational success. The nature of the work performed Respect Responsibility On the advancement in the position and job duties They affect the effectiveness of the social security officers in the lower northern regions. Working sustaining factors include policy and management. Supervisory Relationship with colleagues In terms of working conditions and security Benefit and compensation They affect the effectiveness of the social security officers in the lower northern regions.

Keywords : Factors affecting work efficiency Social Security Officer

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานในยุคปัจจุบันที่เดินหน้าเข้าสู่การใช้ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้คนทำงานต้องเรียนรู้ทักษะสำคัญที่ตอบโจทย์การทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปรวมถึงเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทต่อระบบงานราชการในปัจจุบันและมีผลกระทบกับทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานทำให้มีการแข่งขันในหน่วยงานในซึ่งจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อความอยู่รอดของหน่วยงานและการดำรงชีพของทรัพยากรบุคคล ซึ่ง

สำนักงานประกันสังคมได้มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับ ภาวะเศรษฐกิจ สังคมและรองรับสังคมผู้สูงอายุ โดยการเพิ่มสิทธิประโยชน์ กรณีทุพพลภาพ กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีค่าทำศพกองทุน เงินทดแทนรวมทั้งการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่น e-Service, Application, Web Application, Mobile Application เพื่อให้รองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้แก่การเพิ่มช่องทางชำระเงินสมทบผ่านธนาคาร และหน่วยบริการ การขึ้นแบบส่งเงินสมทบผ่านระบบ Internet การชำระส่งเงินสมทบผ่านระบบ

e-Payment และ พิมพ์ใบเสร็จด้วยตนเองผ่านระบบ e-Receipt การแจ้งประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กองทุนเงินทดแทน (e-Compensate) การขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านระบบ e-Claim รวมทั้งการรับ-ติดตามเรื่องร้องทุกข์ผ่านสายด่วน 1506 ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งการพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินการ ที่ต้องแข่งขันกันในเรื่องของคุณภาพของงานบริการรวมทั้งงานอื่นๆ ทุกด้านพร้อมกันทุกหน่วยงาน ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่ต้องมีความรู้ความสามารถสร้างระบบการบริหารงานให้สำนักงานประกันสังคมสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือเป็นบุคคลที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์การ หากองค์การใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพ คือมีความรู้ความสามารถ การดำเนินงานใดๆ ก็จะประสบผลสำเร็จได้ไม่ยาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาที่ปัจจุบันองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังมีผลต่อ

ความก้าวหน้าและเสื่อมถอยขององค์กร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (เกษมรินทร์ งามเลิศ , 2559) การประเมินผลงานตามผลงานการปฏิบัติงานอย่างเข้มข้นและเป็นธรรมในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตาม Key Performance Indicator ระดับบุคคลสอดคล้องกับภารกิจและผลผลิตหลัก หรือมาตรฐานงาน (Job Standard) ของตำแหน่งตามที่กำหนดและการบริหารทรัพยากรภายในองค์การให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต้องอาศัยทรัพยากรในการบริหาร

จึงอยากจะศึกษาข้อมูลของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่างว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลความต้องการอย่างแท้จริงของบุคลากร และสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิผลของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

5. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

สมมติฐาน

1. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างที่ เพศ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

2. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างที่ อายุ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

3. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างที่ ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

4. เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างที่ระยะเวลาในการทำงานที่

ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

5. ปัจจัยเชิงจิตประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

6. ปัจจัยด้านจิตประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่จำนวนทั้งหมด 314 คน จังหวัดสุโขทัย จำนวน 31 คน จังหวัดพิษณุโลกและสาขา จำนวน 49 คน จังหวัดตากและสาขา จำนวน 35 คน จังหวัดเพชรบูรณ์และสาขา จำนวน 38 คน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 34 คน จังหวัดพิจิตร จำนวน 33 คน จังหวัดนครสวรรค์และสาขา จำนวน

60 คน และจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 34 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 176 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหาปัจจัยเชิงใจ เป็น การศึกษาระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยคำจูง เป็น การศึกษาระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ ด้านผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน ด้านการตั้งใจจะลาออก ด้านทัศนคติ ด้านความเครียด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้ามาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการสนับสนุนพัฒนาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนางานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับนักวิชานักวิชาการและบุคคลทั่วไปที่ให้ความสนใจนำไปศึกษาและประยุกต์ใช้

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของนิยามศัพท์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จในงานปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลใช้พลังและความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ และความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสำเร็จของตนเองก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work if self) หมายถึง คุณลักษณะความน่าสนใจของงานงานที่มีความแปลกใหม่ไม่จำเจ งานที่ท้าทายความสามารถ สร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น งานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ และความ

มีอิสระในการทำงาน ปริมาณงานและระยะเวลาการทำงาน

3.การยอมรับนับถือ (Recognition)

หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม โดยรับรู้จากพฤติกรรมที่กลุ่มแสดงออกในรูปของการยกย่อง ชมเชย การประกาศเกียรติคุณ การมีส่วนร่วม หรือการแสดงออกอื่น ๆ ทำให้บุคคลรู้สึกถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีในตนเอง

4.ความรับผิดชอบ (Responsibility)

หมายถึง การรู้จักหน้าที่และตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะปฏิบัติให้สำเร็จ การยอมรับผลแห่งการกระทำทางบวกและทางลบ

5.ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

หมายถึง การเจริญก้าวหน้าในสายงานตำแหน่งหน้าที่ การศึกษาฝึกอบรม การพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

6.นโยบายการบริหารขององค์กร หมายถึง

การจัดการและบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องมีนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรมแก่บุคลากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม

7.การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง

ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการ

ดำเนินงาน หรือมีความยุติธรรมในการบริหาร รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

8.ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน หมายถึง

ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกันให้ความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน

9.สภาพภาพในการทำงานและความมั่นคง

หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ

10.ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง

ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ

11.ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล หมายถึง

พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ที่มีผลต่อผลกระทบต่ออำนาจการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลงาน หรืองานที่ได้รับมอบหมาย

12.ด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง

พฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติงานในองค์กร หรือปฏิบัติงานตามที่องค์กรมอบหมายด้วยความเต็มใจ

13.ด้านการขาดงาน หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของบุคลากรในระยะเวลาที่เขาต้องปฏิบัติงาน มีขาดหายไป ชั่วคราวหรือนาน ๆ บางครั้งการเห็นผู้คนขาดงานและพยายามสร้างคำแก้ตัวเพื่อที่จะขาดงาน หรือในบางครั้งก็จะใช้การโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อที่จะได้พักเพิ่มขึ้นอีกวันหนึ่ง

14.ด้านการตั้งใจจะลาออก หมายถึง ความคิดที่ตั้งใจจะลาออกไปจากองค์กร โดยไม่กลับมาทำงานอีกต่อไป

15.ด้านทัศนคติของบุคคล หมายถึง ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร การมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร

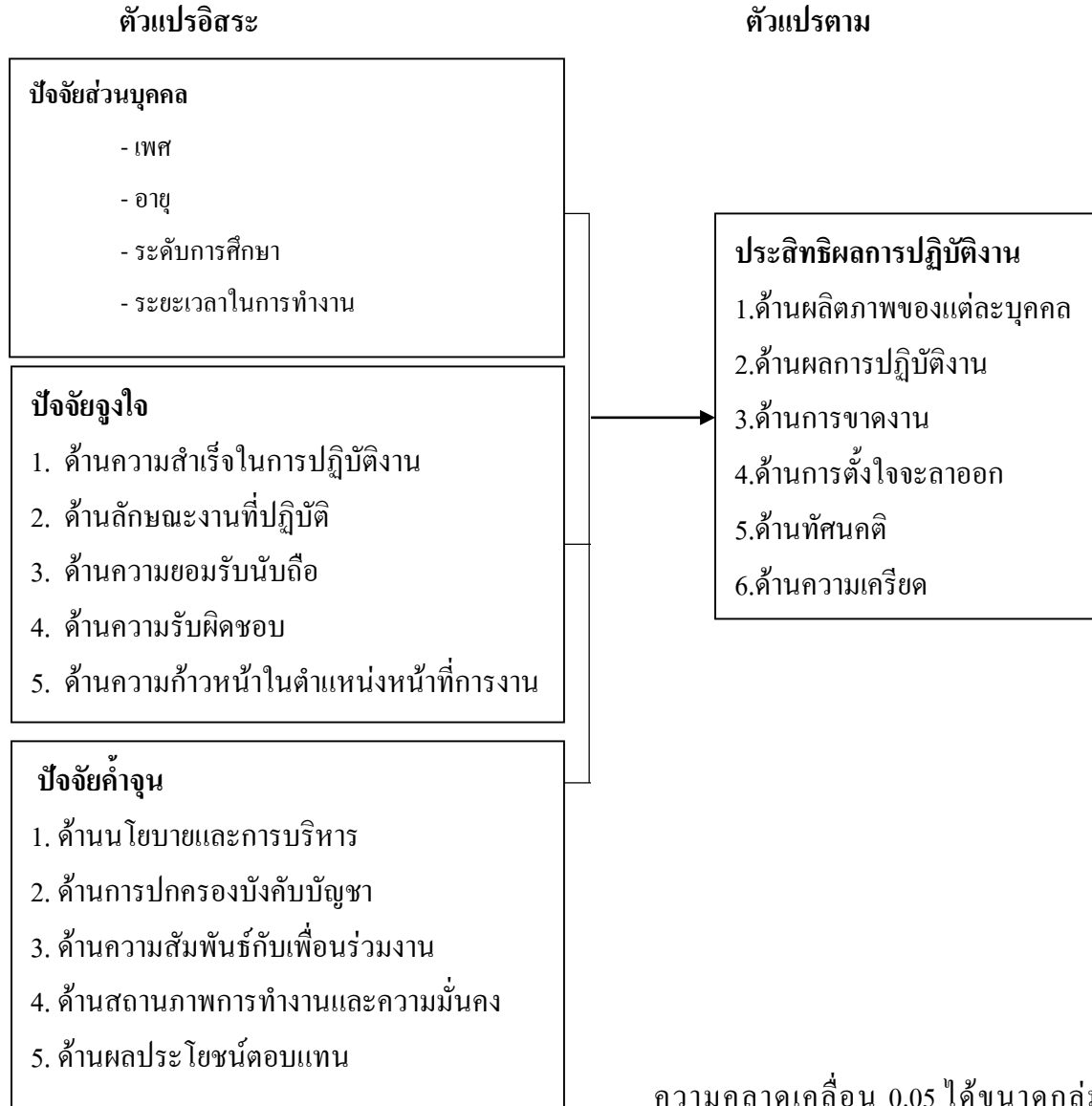
16.ด้านความเครียด หมายถึง พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจ กายภาพและภาวะเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์กรและการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิด และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในการวิจัย โดยผู้วิจัยปรับปรุงแบบวัดปัจจัยด้านจิตใจ และปัจจัยด้านคำจูง (Herzberg, 1979) ปัจจัยด้านจิตใจประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในการ

ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านคำจูงประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและ ใช้แนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยประยุกต์จากแนวคิด Moorhead & Griffin 2001 (อ้างถึงในนายเฉลิม สุขเจริญ 2557 หน้า 177) มีแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน ด้านการตั้งใจจะลาออก ด้านทัศนคติ ด้านความเครียด ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่จำนวนทั้งหมด 314 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) ซึ่งที่ระดับ

ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 คน

สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยด้านลักษณะส่วน

บุคคล ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2. ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2 และ 3

สถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. ใช้ Independent Sample t-test สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่น 95%)

2. ใช้ One-way ANOVA หรือ F-test สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3 และ 4 โดยใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่น 95%)

3. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (stepwise multiple regression) สำหรับการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 และ 6

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80.68) มีอายุระหว่าง 45 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 41.48) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 69.89) มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 60.23) โดยรวมแล้วปัจจัยงูใจมีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยงูใจด้านลักษณะ

งานที่ปฏิบัติ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยรวมแล้วปัจจัยคำงูใจมีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยคำงูใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยรวมแล้วประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตั้งใจจะลาออก ด้านความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านด้านผลิิตภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างโดยรวม ที่เพศต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาประสิทธิผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างที่อายุต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาประสิทธิผลการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า

เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติของบุคคล ด้านการตั้งใจจะลาออก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการขาดงาน และด้านความเครียดมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างที่ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาประสิทธิผลการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ด้านผลติภาพของแต่ละบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการตั้งใจจะลาออก ด้านความเครียด ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการขาดงาน และด้านทัศนคติของบุคคล มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างที่ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาประสิทธิผลการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ด้านผลการปฏิบัติงานด้านการขาดงาน ด้านการตั้งใจจะลาออก ด้านทัศนคติของบุคคล ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผลติภาพของแต่ละ

บุคคล ความเครียดมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ปัจจัยค่าจูงในการทำงาน ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

เพศ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ที่เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจจะ เป็นเพราะว่าไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต้องทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

อายุ เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ที่อายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย นายเฉลิม สุขเจริญ (2557) เหตุที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากเป็นส่วนใหญ่ มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบสูงอีกทั้งยังต้องทำตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติที่มีอายุน้อยกว่า

ระดับการศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับ วรทยา ไชยทองกูร (2559) อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมผ่านการเรียนรู้ มีความเข้าใจความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่ พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์กร การมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร ผู้ปฏิบัติมีระดับการศึกษาสูงมักจะเป็นคนเชื่อมั่นว่าตนสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้ดีระดับการศึกษาจึงจัดว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญตัวหนึ่งที่จะทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างด้วย

ระยะเวลาในการทำงานเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานผลการวิจัยในครั้งนี้ได้สอดคล้องกับ

วรทยา ไชยทองกูร (2559) อาจจะเป็นเพราะพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ที่มีผลต่อผลกระทบต่ออำนาจการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลงาน หรืองานที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจ กายภาพและภาวะเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์การและการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงานที่มากขึ้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความชำนาญ ส่งผลให้การทำงานเกิดความคล่องตัว และมีทักษะในการทำงานที่มากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า

ปัจจัยเชิงใจ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากปัจจัยเชิงใจ ทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยเริ่มจาก ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานบุคลากรมีโอกาสดำเนินการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีโอกาสดำเนินการความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จนประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เกิดการพัฒนาตน พัฒนางาน จนทำให้ประสบความสำเร็จในงาน และมีผลงานเป็นที่พอใจของหัวหน้างาน เมื่อเขาได้รับคำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาที่จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และมีแรงบันดาลใจ ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อ

รักษามาตรฐานการทำงาน และพยายามทำผลงานให้ดียิ่งขึ้น ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่าบุคลากร ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ และงานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ความสามารถสร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นงานที่ตรงความรู้ความสามารถและมีอิสระในการทำงานเหมาะสมกับปริมาณงานและระยะเวลาของการทำงาน ด้านความยอมรับนับถือ แสดงให้เห็นว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีในตนเอง ด้านความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าการรู้จักหน้าที่และตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะปฏิบัติให้สำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างควรที่จะได้รับโอกาสเลื่อนขึ้นตำแหน่ง ให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม จะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างมากก็จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากขึ้นด้วย

ปัจจัยสำคัญ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าถ้าเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างหากเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมมีปัจจัยสำคัญมากก็จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วยซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยสำคัญ Hygiene Factors อ้างใน นายเฉลิม สุขเจริญ 2557 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ คือเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างหากมีนโยบายการบริหารขององค์กรอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรมแก่บุคลากร ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารรวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกันให้มีความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน สภาพแวดล้อมแสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ ค่าตอบแทนสวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับ เหมาะสมกับงานที่ทำสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานี้หากได้รับการ

ตอบสนองที่มากขึ้นจะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างมากและน้อยไปตามลำดับ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างโดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้น องค์กรสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพิจารณาคัดเลือก บุคลากรและการจัดวางตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่าง ๆ ของหน่วยงานในองค์กรให้เหมาะสมตลอดจนให้ความสำคัญด้านการศึกษาให้ความรู้แก่พนักงานในองค์กร เพราะการศึกษาคือสิ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

1.ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างอาจจะนำระบบบริหารงานราชการแบบใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ภายในหน่วยงานเพิ่มเติม ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้อย่างสะดวกผ่านทางวิธีการด้านอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น โดยหน่วยงานต้องมีการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้

บุคลากรเกิดความรู้และเข้าใจแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติไปตามแนวทางที่กำหนดได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่างอาจมีการปรับเปลี่ยนงานให้เหมาะสมกับบุคลากรในหน่วยงานเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและงานที่มีความท้าทายความสามารถของบุคลากรมีอิสระในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรต่อไป

3.ด้านความยอมรับนับถือ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น อาจมีการพิจารณารางวัลพิเศษต่าง ๆ เช่น การมอบเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติสำหรับผลการปฏิบัติงานที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

4.ด้านความรับผิดชอบ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความรับผิดชอบมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรมีการประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากร อีกทั้งควรให้บุคลากรร่วมเสนอการพัฒนาระบบการทำงานหรือสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมจากหน่วยงานเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาซึ่งจะทำให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรที่แท้จริง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรของตนเองอย่างเต็มใจ

5.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จากผลการวิจัย พบว่าด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนด้านการศึกษาของบุคลากรให้มีระดับที่สูงขึ้น อาจจัดตั้งในรูปแบบของทุนเรียนฟรี โดยจัดสอบชิงทุนหรือมีกระบวนการพิจารณาด้วยความยุติธรรม จัดแนะแนวเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานอาชีพ เพื่อให้บุคลากรมองเห็นความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของตนเอง อันจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาตนเอง

6.ด้านนโยบายและการบริหาร จากผลการวิจัย พบว่าด้านนโยบายและการบริหารมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรบริหารงานขององค์การ ที่ต้องมียุทธศาสตร์อย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรมแก่บุคลากรของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามแผนงานแบบปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้

7.ด้านการปกครองบังคับบัญชา จากผลการวิจัย พบว่าด้านการปกครองบังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาขององค์การ ควรให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างมีความยุติธรรม สามารถใช้ความรู้ความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บุคลากรที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจในการทำงานยิ่งขึ้นไป

8.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากผลการวิจัย พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หากองค์การผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกันให้ความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานจะช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้

9.ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง จากผลการวิจัย พบว่าด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานในองค์การผู้บังคับบัญชาควรจัดบรรยากาศภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมของการทำงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์การปฏิบัติงานให้พร้อมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในด้านการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกันตนให้ได้รับสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนควรจะได้รับสร้างความเชื่อมั่นในอาชีพให้บุคลากรเชื่อมั่นและศรัทธาในอาชีพที่มั่นคง

10.ด้านผลประโยชน์ตอบแทน จากผลการวิจัย พบว่าด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หากองค์การให้ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน สวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่ได้รับได้อย่างเหมาะสมกับงานก็จะ เป็นขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานส่งเสริมให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแบบเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ทำการวิจัยควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

2. ควรศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมในเขตภูมิภาคอื่นๆ เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการปรับปรุงการศึกษาในครั้งต่อไปเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ที่สนใจในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาประสิทธิผลการทำงานโดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ในหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานราชการอื่น ๆ เพื่อจะได้ข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลและปัจจัยในการศึกษามีความแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

คาริน ปฎิเมธีภรณ์ (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อวัน

พฤศจิกายน 30, 2563. จาก

http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/man/darin_p.pdf

นุคนลิน ลิมาพร (2558) ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 30, 2563. จาก

http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2179/1/nutnarin_lima.pdf

ภาทิน ศรีสังข์งาม (2553). แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษาของบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นเมื่อวันพฤศจิกายน 30, 2563. จาก

https://mis.krirk.ac.th/library/Kr_resdetail.asp?BookID=003733

ยศนันท์ อ่อนสันทัด (2561). ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. สืบค้นเมื่อวันพฤศจิกายน 30, 2563. จาก

<http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/3710>

รัตติยา ชะมา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. สืบค้นเมื่อวันพฤศจิกายน 29, 2563. จาก <http://e-books.crru.ac.th/ebookall/detail/11683>

วรทัย ไชยทองกูร (2559). การศึกษาข้อมูลส่วน

- บุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกและระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 30,2563.จาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1583/3/worawong.iams.pdf>
- วนิดา ประดิษฐ์ (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 30,2563.จาก <http://www.research.rmutt.ac.th/?p=7885>
- แวววิทย์ พุทธประเสริฐ(2559).ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนเทศบาลแหลมฉบัง 2 (มูลนิธิไต้ล้ง-เซ็ง พรประภา)สังกัดเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 30,2563.จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57920555.pdf
- ศิริวรรณ ศิริเดชนนท์ (2557). การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกรณศึกษา : ศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 29,2563.จาก <http://it.nation.ac.th/studentresearch/files/5509138f.pdf>
- เสกสรร อรกุล (2552) ศึกษา “ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 29,2563.จาก <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/6104>
- สุนทร สังขวงศ์ (2555).แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในอำเภอบางละมุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 30,2563. จาก <http://webopac.lib.buu.ac.th/catalog/BibItem.aspx?BibID=b00222789>