



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษากลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

THE CASE STUDY OF FACTORS AFFECTING ORGANIZATION EFFECTIVENESS
BUSINESS DEVELOPMENT GROUP'S HEADQUARTER THE VIRIYAH INSURANCE
PUBLIC COMPANY LIMITED

ทศพล เฝิมดี

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร กรณีศึกษากลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะ
ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE CASE STUDY OF FACTORS AFFECTING ORGANIZATION
EFFECTIVENESS BUSINESS DEVELOPMENT GROUP'S HEADQUARTER THE
VIRIYAH INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED



A Master's Project Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร กรณีศึกษากลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย

จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ของ

ทศพล เพิ่มดี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(อาจารย์ ดร.รลิตา สังข์บุญนาค)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ผู้วิจัย	ทศพล เฝืมดี
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. รลิตา สังข์บุญนาค

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้สนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เฉพาะกลุ่มพัฒนาธุรกิจ จำนวน 309 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบาย แสดงประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.90 ประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ทำท่าย ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแรงจูงใจภายใน ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน โดยตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบาย แสดงประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.20

คำสำคัญ : ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ

Title	THE CASE STUDY OF FACTORS AFFECTING ORGANIZATION EFFECTIVENESS BUSINESS DEVELOPMENT GROUP'S HEADQUARTER THE VIRIYAH INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED
Author	TOSAPON PAMDEE
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Dr. Rasita Sangboonnak

The samples used in the study induced employees of the Life Insurance business development group, consisting of three handed and nine people and using a questionnaire to collect the data. in order to analyze the percentages and test the hypothesis through an analysis of multiple linear regression. The results of the were as follows : The effectiveness of the business development group case study organization the Viriyah Insurance Company The relationship is linear and positive support from the WTO consisted of compensation, welfare job knowledge in terms of job and career advancement opportunities and stability at work and had a negative relationship with support from the organization of operations by the independent variable in this equation can describe the effectiveness of business development group of Viriyah Insurance at a lenel of 41.90 percent. The effectiveness of the business development group and the organization of the Viriyah insurance group had a linear relationship, with positive motivation and challenges the needs of their own safety capabilities and had a negative relationship with internal motivation, interests and enjoyment. The independent variable in this equation describes the effectiveness of the business development group of viriyah Insurance at a rate of 41.20 percent.

Keyword : The objective of this research

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์.ดร.รสิตา สังข์บุญนาท อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุพาดา สิริกุตตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิโรจน์ บุญณศิริ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยให้สมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัยอีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านตลอดจนผู้มีส่วนร่วมที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอเป็นกำลังใจให้ผู้ประกอบกิจการเพื่อสังคมทุกท่าน สามารถดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบพระคุณบิดา มารดาที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ชยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรมและมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัวเพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติสุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา พี่สาว พี่ชาย เครือญาติ และบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า ตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ทศพล เพิ่มดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพประกอบ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัย.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	73
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	74
สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	77
อภิปรายผลการศึกษา	84
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	87
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	88
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	90
บรรณานุกรม	97
ประวัติผู้เขียน.....	100

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ตารางกลุ่มตัวอย่างประชากร.....	46
ตาราง 2 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	52
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรค่าเฉลี่ย... 56	
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน.....	60
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลองค์กร.....	63
ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้าน ผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และ ด้านการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	67
ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้าน ผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และ ด้านการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) รายด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ Enter Multiple Regression Analysis.....	68
ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่ง ที่ทำหาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมี ความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression	70
ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความ ต้องการสิ่งที่ทำหาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความ ต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนา ธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) รายด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ Enter Multiple Regression Analysis.....	71

ตารางที่ 11 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 73



สารบัญภาพประกอบ

หน้า

ไม่พบรายการสารบัญภาพ



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดำเนินชีวิตของคนในยุคปัจจุบันนี้ถือได้ว่ามีความแตกต่างไปจากอดีตอย่างมาก เนื่องจากทุกวันนี้เรากำลังรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 ซึ่งกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกนั้นส่งผลให้หลายๆ ประเทศทั่วโลกได้มีการตื่นตัวในการพัฒนาประเทศของตนในด้านต่างๆ ด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง กฎหมาย ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และทางการแพทย์ รวมไปถึงด้านสังคม ซึ่งองค์กรต่างๆ เพื่อความอยู่รอดและเพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อการพัฒนาศักยภาพ และการแข่งขันนั้นเป็นที่แน่นอน ทรัพยากรมนุษย์ ก็ใช้ชีวิตอยู่บนโลกดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ไม่เพียงการเปลี่ยนแปลงแบบคลื่นลูกใหม่ หากแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่ง รวดเร็ว และตลอดเวลา จนกล่าวได้ว่าเป็นการปรับตัวเพื่อเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากปัจจัยหนึ่งเช่นกัน หลายๆ องค์กรมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้เป็นที่ดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงานให้กับองค์กร ในขณะที่เดียวกันก็มีการรักษาพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อให้องค์กรมีคนเก่งและคนคืออยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนานที่สุด

ซึ่งการที่องค์กรจะสามารถรักษาบุคลากรที่ดีไว้ได้ จะเป็นภาพที่สะท้อนให้เห็นได้ว่าองค์กรนั้นๆ มีประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงมีสภาพแวดล้อมองค์กรที่ดีและเหมาะสม ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำให้บุคลากรตระหนักได้ว่า ตนเป็นทรัพยากรสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุยังวัตถุประสงค์ขององค์กร และขับเคลื่อนองค์กรให้มุ่งหน้าเข้าสู่การแข่งขันได้อย่างมั่นคง

ในปัจจุบันมนุษย์ทุกคนล้วนมีหน้าที่การทำงานที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่ความถนัดหรือสายงานตามวิชาชีพที่ได้เรียนรู้ บางคนอาจเป็นวิศวกร บางคนอาจเป็นแพทย์ บางคนอาจเป็นพยาบาล หรือ บางคนอาจจะเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นทุกอาชีพที่ทำงานอยู่ภายใต้ต้องการใต้องค์การหนึ่งล้วนต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่อกล่าวถึงแรงจูงใจตามที่ Hoy & Miskle (2008) ได้แบ่งแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน (intrinsic Motivation) และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ดังนั้นในงานวิจัยนี้จัดทำการศึกษาถึง แรงจูงใจของบุคลากรทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งเราจะกล่าวถึงแรงจูงใจ

ภายนอกผ่านารับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเปรียบเสมือนสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีต่อตัวบุคคลนั่นเอง นอกจากนั้นพนักงานทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ จากองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่ ซึ่งอาจจะเป็นการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงาน หรือการสนับสนุนด้านสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) เปรียบเสมือนการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรกับบุคลากรในองค์กรนั้นๆ กล่าวคือ เมื่อองค์กรต้องการให้บุคลากรทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้นองค์กรจึงสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรในด้านต่างๆ เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support) ที่เป็นไปในทิศทางบวก บุคลากรก็จะตอบแทนกลับคืนให้แก่องค์กรในทางบวกด้วยเช่นกัน โดยอาจจะเป็นในรูปแบบของการทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่องค์กรให้ประสบความสำเร็จ สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) พบว่าหากบุคลากรมีการรับรู้ว่าองค์กรมีการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันในการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

การที่บุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรนั้น จะเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรทำให้พนักงานไม่ลาออกจากองค์กร รวมถึงสิ่งที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งคือ เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อพนักงานจะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานทำงานให้แก่องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะมุ่งเน้นไปในแง่ของการสร้างแรงจูงใจภายนอกให้แก่บุคลากรในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นจะเป็นสิ่งที่ผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการทำงานเพื่อตอบสนองต่อสิ่งจูงใจที่องค์กรหยิบยื่นให้

จากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นนอกจากแรงจูงใจภายนอกแล้ว ยังมีอีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ นั่นก็คือแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายในเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญต่อการทำงานของบุคลากรให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรเนื่องจากแรงจูงใจภายในจะเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคล อาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวนี้อิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร

ซึ่งในปัจจุบันเรื่องประสิทธิผลขององค์กร (Organizational Effectiveness) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ด้านการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิผลขององค์กรเป็น

เครื่องแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้น ได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้วสามารถดำรงอยู่และเคลื่อนต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับ (กรณี กิริติบุตร, 2529) ที่กล่าวว่าเครื่องชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรประสบความสำเร็จในการบริหาร คือ ประสิทธิภาพองค์กร โดยสามารถวัดความมีประสิทธิภาพผลองค์กร(พิภพ วงษ์เงิน., 2547) ได้จากความสามารถในการหาทำไรการเจริญเติบโต การได้มาของทรัพยากร ความสามารถในการปรับตัว นวัตกรรม ผลผลิต ความพอใจผู้บริโภค หรือลูกค้า และความพอใจของลูกค้า หรือความไว้วางใจ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับบริบทและโครงสร้างของแต่ละองค์กรที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงประสิทธิภาพ องค์กรในด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านการปรับตัว และการพัฒนา

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) จัดได้ว่าเป็นบริษัทเอกชน และเป็นองค์กรบริษัทประกันวินาศภัยอันดับหนึ่งของไทย ครองใจยาวนานกว่า 71 ปี กับประสบการณ์ที่สั่งสมด้านการเป็นผู้นำทางด้านประกันภัย เราดำเนินงานอย่างโปร่งใส ยึดหลัก ความเป็นธรรม คือ นโยบาย มาอย่างต่อเนื่อง คุณภาพด้านการบริหารองค์กรที่ได้ศักยภาพ และคุณภาพการบริการลูกค้าที่ยอดเยี่ยม ให้เป็นบริษัทประกันภัยอันดับหนึ่งมาโดยตลอด ยังคงมุ่งมั่นทำหน้าที่ช่วยกระจายความเสี่ยงให้กับคนในสังคม ด้วยความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา คำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย และพร้อมที่จะก้าวต่อไปเพื่อเป็นรากฐานบริษัทประกันภัยที่แข็งแกร่งสำหรับประเทศ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่ศึกษาและเห็นได้ว่าการรับรู้ในเรื่องของการสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจภายในในองค์กรนั้นมีความสำคัญหลักทำให้้องค์การนั้นสามารถเดินหน้าให้เข้าแข่งขันยุคปัจจุบัน ที่มีเรื่องของสวัสดิการ หรือในเรื่องของความท้าทายมาเป็นปัจจัยประกอบที่จะสามารถดึงคนที่มีความสามารถเข้ามาทำงานให้กับองค์กรแล้วนั้น ยังร่วมไปถึงสามารถรักษามุคคผลในองค์กรให้อยู่และทำงาน และมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพผลองค์กรกรณีศึกษากลุ่มพัฒนาธุรกิจบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทายความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการ มี

ความสามารถด้านความมุ่งมั่น การรับรู้แรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ
กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากรของ เฉพาะ
กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจการตามความคิดของบุคลากร เฉพาะกลุ่มพัฒนาธุรกิจ
บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในประเด็นด้านการรับรู้การ
สนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจจากภายในในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ
เพื่อให้ทราบถึงระดับของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยได้ทำงานศึกษาภาคเอกสารจาก งานวิจัยบทความ
วิชาการ และหนังสือต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย
จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21-30 ปี

1.1.2.2 31-40 ปี

1.1.2.3 41-50 ปี

1.1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

- 1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 1.1.3.2 ปริญญาตรี
- 1.1.3.3 ปริญญาโท
- 1.1.3.4.. ปริญญาเอก
- 1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.1.4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1.1.4.2 15,001 – 25,000 บาท
 - 1.1.4.3 25,001 – 35,000 บาท
 - 1.1.4.4 35,001 บาทขึ้นไป
- 1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.1.5.1 น้อยกว่า 3 ปี
 - 1.1.5.2 3-5 ปี
 - 1.1.5.3 6-10 ปี
 - 1.1.5.4 11 ปี ขึ้นไป

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
- 2.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า
- 2.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- 2.4 ด้านการปฏิบัติงาน

3. แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงาน (Intrinsic Motivation) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 3.1 ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย
- 3.2 ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน
- 3.3 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง
- 3.4 ด้านความต้องการมีความสามารถ
- 3.5 ด้านความมุ่งมั่น

4. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพขององค์กรกรณีศึกษาบริษัท
วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (Organizational Effectiveness)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้เล็งเห็นถึงคุณค่า ความสำคัญ และการทุ่มเทในการทำงานของบุคลากรองค์กรจึงต้องการที่จะตอบแทนความทุ่มเทดังกล่าวของบุคลากรโดยผ่านทางองค์กร เพื่อให้บุคลากรได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งการสนับสนุนจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรและครอบครัว

1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่การทำงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่ามีฝ่ายบริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัย

2. แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นมาจากตัวของบุคคลเองโดยไม่ต้องมีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนใดๆ มาแลกเปลี่ยน บุคคลจะมุ่งมั่นทำงานเพราะความต้องการของตน ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายใน ซึ่งแรงจูงใจภายในนั้นจะเกิดได้จาก เจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ ความต้องการ การมองเห็นคุณค่า เป็นต้น ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่คงทนถาวร 5 ด้าน ดังนี้

2.1 แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งท้าทาย หมายถึง ความชอบหรือความพึงพอใจ ต้องการงานที่แปลกใหม่ ไม่ซ้ำเดิม ซับซ้อน และมีความยากพอเหมาะสมควรกับความสามารถโดยอาจต้องใช้ความสามารถในการทำงานอย่างมากเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

2.2 แรงจูงใจภายในด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน หมายถึง การมีความกระตือรือร้นความอยากรู้อยากเห็น ตลอดจนมีความสุข พอใจและเพลิดเพลินในการทำงานหรือกิจกรรมที่น่าสนใจ และมีประโยชน์ต่อองค์กร

2.3 แรงจูงใจภายในด้านความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง การมีความคิดริเริ่มทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง ต้องการมีอิสระในการคิดและการกระทำ

2.4 แรงจูงใจภายในด้านความต้องการมีความสามารถ หมายถึง ความต้องการมีประสิทธิผลในการจัดการจัดการกับสภาพแวดล้อมและทรัพยากรในองค์กร รวมทั้งมีความต้องการที่จะเรียนรู้ พัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในตน

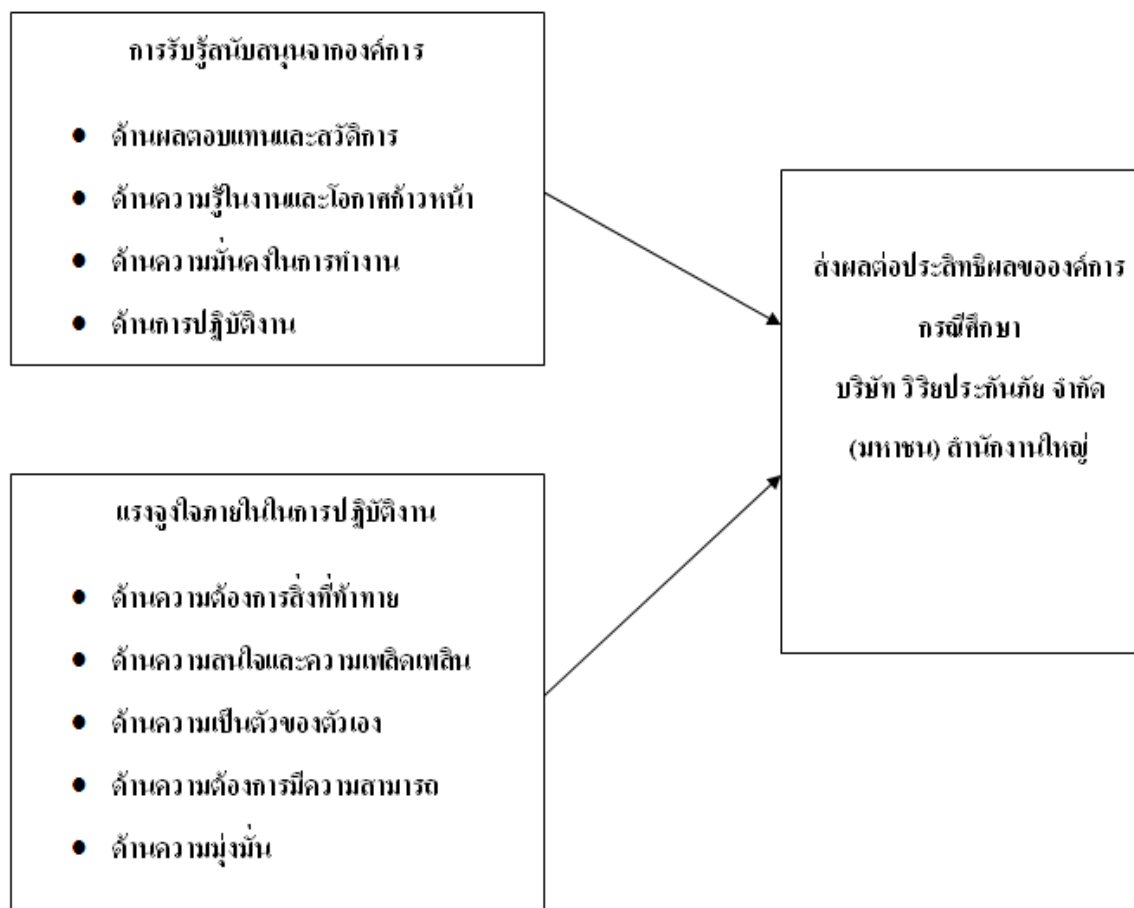
2.5.แรงจูงใจภายในด้านความมุ่งมั่น หมายถึง การมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุด้วยความสามารถของตนเอง มีความยึดมั่นทุ่มเทให้กับงานโดยไม่หวังผลตอบแทนภายนอก ซึ่งความสำเร็จจากงานเรียนรู้ พัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ

3. ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ขององค์กรให้บรรลุซึ่งเป้าประสงค์ขององค์กร โดยได้รับประโยชน์สูงสุด

4. บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) หมายถึง เป็นบริษัทเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นองค์กรบริษัทประกันวินาศภัยมุ่งมั่นทำหน้าที่ช่วยกระจายความเสี่ยงให้กับคนในสังคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ตรงไปตรงมา คำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย

4.1 กลุ่มพัฒนารูรกิจ หมายถึง เป็นหน่วยงานที่คอยสนับสนุนธุรกิจหลัก กำหนดไว้ในโครงสร้างขององค์กร (กฤษฎณา, 2534; กวี แยมกลีบ, 2549)

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

2. แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งท้าทายความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการ มีความสามารถด้านความมุ่งมั่น การรับรู้แรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพผลองค์กร กรณีศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา รวบรวมเอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. ประวัติบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1. ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่า นักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังนี้ คือ

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, P.500) ให้ความหมายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน องค์กรจึงแสดงออกถึงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่างๆ หรือ สิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กร หรือ การสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกันเพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และได้รับการยอมรับ ซึ่งต่อมาในปี 2001 ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 2001, p.42) ได้เพิ่มความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อ หรือ ความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับผลประโยชน์ในการทำงาน ว่าองค์กรเปรียบเสมือนบุคคลที่มีจิตใจดี หรือ บุคคลที่จิตใจที่โหดร้าย โดยพนักงานจะพิจารณาจากนโยบาย กระบวนการ บรรทัดฐาน รวมถึงการกระทำขององค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อ

พนักงานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกว่างค์การเป็นที่พึ่งได้พร้อมเสนอเสนอที่จะดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

จอร์จ และคณะ (George et. Al., 1993) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ว่าหมายถึง การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมได้แก่พนักงาน และสามารถให้ความเชื่อมั่นได้ว่า องค์การพร้อมในการที่จะช่วยเหลือ และตอบสนองในความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน

ลามาสโตร (Lamastro, 2002) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ไว้ว่าพฤติกรรมของผู้บริหารขององค์การที่ได้ให้สนับสนุน การจัดบรรยากาศองค์การที่เอื้อและสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้จากการปฏิบัติต่อพนักงานขององค์การผ่านตัวแทนหรือนโยบายขององค์การ

(รังสิมา เหลืองอ่อน, 2549) ได้ให้ความหมาย ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าองค์การ และหัวหน้างานในฐานะตัวแทนองค์การได้มองเห็นคุณค่า มองเห็น ความสำคัญในสิ่งที่พนักงานกระทำเพื่อองค์การและการตอบแทนพวกเขาด้วยการแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา ด้วยการสนับสนุน หรือ การตอบสนองความต้องการของพวกเข

ทัศนาศา เชนวณิชสถาพร (2557, หน้า 11) สรุปความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า คือความคิดเห็นของบุคลากรที่ได้ประสบการณ์การทำงาน ว่าองค์การให้ความสำคัญ มั่นคงในการทำงาน และโอกาสความก้าวหน้าแก่บุคลากรเหมาะสมหรือไม่ โดยบุคลากรรับรู้ได้จากสิ่งที่ได้รับจากองค์การผ่านทางนโยบาย หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนดขึ้นและส่งผลกระทบต่อบุคลากร

ประเวช ชุ่มเกษร ชุ่มเกษรกุลกิจ (2556, หน้า 11) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกของพนักงานซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานว่าองค์การได้ให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีการต่างๆ เมื่อพนักงานต้องการ

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทั้งหมดในข้างต้น ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support) เปรียบเสมือนการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างองค์การกับบุคลากรในองค์การ กล่าวคือ เมื่อ

องค์การต้องการให้บุคลากรทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้ องค์การจึงให้การสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรในด้านต่างๆ เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support) ที่เป็นไปในทิศทางบวก บุคลากรก็จะตอบสนองกลับคืนให้แก่องค์การในทางบวกด้วยเช่นกัน โดยอาจจะเป็นรูปแบบของการทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานให้แก่องค์การให้ประสบความสำเร็จ สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม กล่าว (Blau, 1964) ได้เสนอทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) โดยได้แบ่งการแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และการแลกเปลี่ยนทางสังคม

การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคคลจะมีความคาดหวังว่าเขาควรจะได้รับบางอย่างตอบแทนจากการลงแรงในการทำงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ สถานะหรือตำแหน่ง

การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) นั้นจัดเป็นความสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่น ๆ แล้วบุคคลนั้นควรตอบแทนด้วยสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลนั้นตามความเหมาะสม เช่น เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรห่วงใยและเข้าใจในความต้องการของพนักงาน เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในทางบวก การแลกเปลี่ยนทางสังคมก็จะเพิ่มขึ้น ดังนั้นพนักงานจะตอบแทนองค์การ

โดยทุ่มเทความรู้ความสามารถ และความพยายามในการทำงานของตน เพื่อตอบแทนองค์การการแลกเปลี่ยนทางสังคมจัดเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานของความไว้วางใจ กล่าวคือ เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ให้ความช่วยเหลืออีกฝ่าย ฝ่ายที่ให้นั้นทำไปด้วยความเชื่อใจว่าฝ่ายรับจะตอบแทนกลับ จะเห็นได้ว่าความแตกต่างที่สำคัญที่สุดระหว่างการแลกเปลี่ยนทั้ง 2 ประเภท คือ ลักษณะเฉพาะเจาะจงของความเกี่ยวเนื่อง เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคม ไม่ได้กำหนดการตอบแทนเฉพาะเจาะจงเหมือนการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ แต่ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of reciprocity) หรือ มาตรฐานในการแลกเปลี่ยนทางสังคมของกลุ่ม กล่าวคือเมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่น ๆ แล้วบุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลนั้นตามความเหมาะสม การ์ดเนอร์ (Gouldner, 1960) กลไกที่สังคมสร้างขึ้นนั้นมี

อำนาจในการกำหนดพฤติกรรมมาก ดังนั้นคนที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นมาก่อน นอกจากจะตอบ

แทนคืนแก่ผู้ให้ตนเองแล้วยังมีแนวโน้มสูงที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในอนาคตด้วย (Feldman, 1998)

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p.500) อธิบายว่า พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคคลอื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นจะต้องตอบแทนบุคคลอื่นอย่างที่ดีด้วยเช่นกัน ในการทำงานนั้นมักจะพบว่าเมื่อองค์กรหยิบยื่นผลประโยชน์ให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานจะรับรู้ว่าคุณค่าของพนักงานเป็นหนี้บุญคุณขององค์กร และหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ว่าคุณค่าและความพยายามในการทำงานของพวกเขา และพวกเขาต่างหวังว่าความพยายามที่พวกเขาทุ่มเทให้กับองค์กรเพื่อให้องค์กรไปสู่เป้าหมายนั้นจะได้รับรางวัลจากองค์กรเป็นการตอบแทนด้วยเช่นกันสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพัฒนามาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมว่า บุคคลจะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมต่อกัน จากการแลกเปลี่ยนรางวัลหรือผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายมีให้กัน เมื่อมองในมุมมองขององค์กรกับพนักงานก็จะพบว่า ยิ่งพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของการสนับสนุนมากเท่าใด เขาก็จะคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนจากการที่เขาได้ทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโรดเดส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes, 2002) การศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านองค์กร

1.1 ความยุติธรรม (Fairness) การที่องค์กรแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนจากการทำงาน หรือ ความยุติธรรมเชิงกระบวนการจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากหากบุคคลรับรู้วิธีการ กลไก หรือ กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรว่าองค์กรคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

1.2 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) ในมุมมองของพนักงาน หัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรซึ่งมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำและประเมินผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะรับรู้ถึงการกระทำของหัวหน้างานว่าให้ความห่วงใยหรือใส่ใจ ในความเป็นอยู่ของพวกเขาอย่างไร และพนักงานมีความเข้าใจว่าการที่หัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะส่งต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ซึ่งจะทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3 รางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน (Organizational Reward and Job Condition)

1.3.1 การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และโอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจ ถือเป็น การสื่อสารกับพนักงานว่าองค์การให้คุณค่าต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.3.2 ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์การต้องการที่จะรักษาพนักงาน

1.3.3 อิสระในการตัดสินใจ ได้แก่ การจัดตารางเวลางานวิธีในการทำงาน การให้ งานมีความหลากหลาย เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน ซึ่งการ แสดงว่าองค์การเชื่อใจในการตัดสินใจของพนักงาน จัดเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การ เพราะการให้อิสระในการตัดสินใจเป็น สิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์การเชื่อถือความสามารถ ในการตัดสินใจทำงานของพนักงาน ซึ่งช่วยเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.3.4 ความเครียด เป็นความรู้สึกเกิดจากการที่พนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถ จัดการกับสภาพการทำงานที่กดดันได้ ความเครียดอาจเกิดจากการกดดันในองค์การ หรือ จาก ความกดดันภายนอก ความเครียดจะลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การแหล่งของ ความเครียดที่เกิดจากงานที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ การมีภาระงานที่มาก เกินไป การขาดข้อมูล ความไม่ชัดเจนของข้อมูลในงาน และความขัดแย้งในบทบาท

1.3.5 การฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นการสื่อสารว่าองค์การมีการลงทุนกับ พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.3.6 ขนาดขององค์การ พนักงานจะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยถ้าอยู่ในองค์การที่มี ขนาดใหญ่ เพราะองค์การขนาดใหญ่มีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง ทำให้ความ ยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานมีน้อยลง จึงลดการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 บุคลิกภาพ

อารมณ์ความรู้สึกทางบวกและลบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะทำให้พนักงานตีความการกระทำขององค์กรว่าใจดีมีเมตตาหรือโหดร้าย บุคลิกภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อารมณ์ทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นมิตร ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน อารมณ์ทางลบส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือขาดงาน ซึ่งจะบั่นทอนสัมพันธภาพในการทำงานและลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พึงพอใจองค์กรมากกว่าและมีแนวโน้มที่จะลาออกสูงพนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์ในการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากกว่า ทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กร บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนจำเป็นต้องห่วงใย เพื่อที่จะได้รับความห่วงใย การรับรู้การสนับสนุนทางอารมณ์จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พนักงานจะรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคมของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความหมาย ช่วยลดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าถูกบังคับให้อยู่กับองค์กรเนื่องจากค่าครองชีพที่สูง

2. อารมณ์ในการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและสภาพอารมณ์ที่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความพึงพอใจในงาน เพิ่มการคาดหวังในรางวัลที่บุคคลจะได้รับจากการทำงานและเป็นสัญญาณว่าพนักงานจะได้รับความช่วยเหลือเมื่อต้องการ สภาพอารมณ์ทางบวกต่างจากความพึงพอใจในงานตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสามารถและมีคุณค่า เป็นการเพิ่มสภาวะทางอารมณ์ที่ดี

3. ความเกี่ยวพันในงาน

ความเกี่ยวพันในงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานแสดงความสนใจในงานของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความสนใจในงานมากขึ้น

4. ผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การปกป้ององค์กรจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน และการเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

5. ความเครียด

การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือและการสนับสนุนทางอารมณ์ ในระหว่างที่พนักงานต้องการการช่วยเหลือ จะช่วยลดความเครียดในการทำงาน มีงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถช่วยลดผลลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของพนักงานในการคงอยู่ในองค์กร ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่าตนจำเป็นต้องอยู่ในองค์กรเนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจหรือความผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่

7. พฤติกรรมการงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการผละงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การทำงานอย่างเฉื่อยชา การขาดงาน นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังช่วยลดแนวโน้มในการลาออก และเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร

1. การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) ขึ้นในปี 1986 และได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) ขึ้น

พร้อม ๆ กับการศึกษาแนวคิดดังกล่าว ในการสร้างแบบสอบถามนี้ ไอนเซนเบอร์เกอร์และคณะได้สำรวจและเก็บข้อมูลกับพนักงาน 361 คนในองค์การที่มีความแตกต่างกัน โดยแบบวัดที่สร้างขึ้นมีจำนวนข้อคำถาม 36 ข้อ แบ่งเป็น

1. การตัดสินใจประเมินของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความพอใจกับพนักงานเสมือนเป็นสมาชิกขององค์การ มี 2 ข้อ
 - 1.2 ความพอใจกับการปฏิบัติงานของพนักงาน มี 3 ข้อ
 - 1.3 การคาดหมายต่อคุณค่าในอนาคตของพนักงาน มี 1 ข้อ
 - 1.4 การขอบคุณในการใช้ความพยายามสูงของพนักงาน มี 1 ข้อ
 - 1.5 การใส่ใจกับเป้าหมายและความคิดเห็นของพนักงาน 2 ข้อ
 - 1.6 ความใส่ใจขององค์การเกี่ยวกับความยุติธรรม มี 1 ข้อ
 - 1.7 การเพิ่มคุณค่าในงาน มี 1 ข้อ
 - 1.8 ใช้ความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ มี 1 ข้อ
 - 1.9 ความพอใจของพนักงานที่มีต่องานมี 1 ข้อ
 - 1.10 ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน มี 5 ข้อ
2. เป็นข้อความที่เกี่ยวกับการกระทำขององค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงานประกอบด้วย
 - 2.1 องค์การเต็มใจที่จะช่วยในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน มี 1 ข้อ
 - 2.2 ให้ค่าจ้างที่ต่ำกว่ากับพนักงานใหม่ มี 1 ข้อ
 - 2.3 ตอบสนองโดยให้ข้อวิจารณ์ที่เป็นไปได้กับพนักงาน มี 1 ข้อ
 - 2.4 ความผิดพลาด มี 1 ข้อ
 - 2.5 ผลการปฏิบัติงานที่แย่ มี 1 ข้อ
 - 2.6 ผลการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุง มี 1 ข้อ
 - 2.7 การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการเกี่ยวกับสภาพการทำงาน มี 1 ข้อ
 - 2.8 ความต้องการชื่อเสียง มี 1 ข้อ
 - 2.9 การตัดสินใจออก มี 1 ข้อ
 - 2.10 ความล้มเหลวในการทำให้งานสมบูรณ์ทันเวลา มี 1 ข้อ
 - 2.11 การรักษาพนักงานที่ทำงานมานาน มี 2 ข้อ
 - 2.12 การจ้างใหม่สำหรับพนักงานที่เลิกจ้าง มี 1 ข้อ
 - 2.13 โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มี 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ห้วงข้อประกอบ ชี้ให้เห็นว่าแบบสอบถามไม่สามารถแบ่งเป็นมิติได้เพราะแบบสอบถามจะมีค่าความเชื่อมั่นสูงเมื่อไม่ได้แบ่งมิติในการวัด สาเหตุที่แบบสอบถามนี้มีมิติเดียวนี้เองไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986) จึงได้เลือกข้อคำถามที่มีค่าถ่วงน้ำหนัก (Loading Item) สูงที่สุด 17 ข้อมาใช้เป็นแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรฉบับสั้น ซึ่งต่อมาโรเดนและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger 2002, p. 699) ได้เลือกเอาข้อคำถามในแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนองค์กรจากฉบับดังกล่าวมาสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรฉบับย่อซึ่งมีจำนวนข้อคำถามเพียง 8 ข้อ

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเทศไทย พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986) แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักจะสร้างแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นหลายมิติ ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักจะแบ่งแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน (ทัศนุธร., 2543): เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548: รชฎ ชัยสดมภ์: 2550) คือ ด้านผลตอบแทนด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษาการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของผู้วิจัย พบว่าการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแม้จะมีความหลากหลาย แตกต่างกันไปตามบริบทของตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แต่งานวิจัยส่วนใหญ่จะยึดแนวทางการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986) สำหรับงานวิจัยนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามบริบทของการศึกษา ผู้วิจัยจึงเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986) ผสานกับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวทางของ (เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548) ได้เสนอองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ซึ่งจะตัดด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์ออกไป เนื่องจากว่าในงานวิจัยนี้มองว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเปรียบได้กับแรงจูงใจภายนอก ดังนั้นตัวแปรของการรับรู้การสนับสนุนในงานจึงประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรและครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสาย

งานการจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่การทำงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่ายบริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การ เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน

แรงจูงใจยังคงเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกองค์การ ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะทำให้เห็นได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะมุ่งเน้นไปในแง่ของการสร้างแรงจูงใจภายนอกให้แก่บุคลากรในองค์การเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นจะเป็นสิ่งที่ผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการทำงานเพื่อตอบสนองต่อสิ่งจูงใจที่องค์การหยิบยื่นให้ ซึ่งจะไม่คงทนถาวร บุคลากรจะแสดงพฤติกรรมเหล่านี้เพื่อตอบสนองต่อสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น โดยตามที่ Hoy & Miskle (2008) ได้แบ่งแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ผู้วิจัยจึงมีคิดเห็นว่างค์ประกอบอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่ควรจะทำ การศึกษาคือ แรงจูงใจภายใน ซึ่งถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากแรงจูงใจภายในจะเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคล อาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน ดังนี้

2.1 ความหมายของแรงจูงใจภายใน

ไวท์ (White 1959 ,อ้างถึงใน Deci and Ryan 1985, p.5) ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดใหม่ซึ่งเป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานทฤษฎีแรงจูงใจได้ โดยสามารถอธิบายสาเหตุของการเล่น (Plays) การสำรวจค้นคว้า (Exploration) และพฤติกรรมอื่น ๆ อีกมากมายซึ่งไม่ต้องอาศัยปัจจัยเสริมให้พฤติกรรมคงอยู่และดำเนินต่อไป และยังสามารถอธิบาย

กระบวนการทางจิตวิทยาอีกหลายอย่างที่รวมอยู่ในพัฒนาการของพฤติกรรมตามปกติ และพฤติกรรมที่เกิดจากความตั้งใจของมนุษย์ ซึ่ง White เรียกว่าแรงจูงใจใฝ่ ประสิทธิภาพ (Effectance Motivation) ทั้งนี้เนื่องจาก White ให้ความเห็นว่ามนุษย์มีแรงจูงใจมาแต่กำเนิด (Innately Motivated) ซึ่งคงหมายถึงแรงจูงใจภายในนั่นเองและนำมาจัดการกับสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นความรู้สึกของการมีความสามารถ (Efficacy) โดยถือว่าเป็นรางวัลที่ได้รับจากการมีปฏิสัมพันธ์ของความสามารถในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกอีก และยังทำให้พฤติกรรมคงอยู่ต่อไปได้โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาแรงเสริมจากภายนอก แรงจูงใจใฝ่ ประสิทธิภาพเป็นแหล่งพลังที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่หลากหลาย ความต้องการมีประสิทธิผลถือว่าเป็นพื้นฐานของแรงจูงใจภายใน ซึ่งจะทำให้เกิดพลังความสามารถในการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ต้องใช้สิ่งเร้าในมุมมองของทฤษฎีเชิงประจักษ์ มีการกล่าวถึงแรงจูงใจที่เกิดขึ้นโดยปราศจากสิ่งเร้า (Non-drivebased Motivation) ว่าเป็นแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และพลังความสามารถ(Energy)เป็นสิ่งที่มียู่ภายในตัวบุคคลโดยธรรมชาติ

ฮันท์ (Petri, 1981) กล่าวถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของมนุษย์ว่าไม่ได้เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยภายนอกเพียงอย่างเดียว ถึงแม้ว่าความต้องการหลักของมนุษย์จะหมดไป แต่มนุษย์ก็ยังสามารถเกิดแรงจูงใจได้ ภายใต้สถานการณ์ที่มีความต้องการน้อย มนุษย์ก็ยังแสดงพฤติกรรมของการสำรวจค้นคว้า ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) และพฤติกรรมการบุคคลอื่น (Manipulatory) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้ Hunt เรียกว่าเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากภายใน (Intrinsically Motivated) ในมุมมองของ Hunt นั้น แรงจูงใจเกิดขึ้นจากความไม่สอดคล้องกันของประสบการณ์ของบุคคลกับข้อมูลที่เกิดขึ้นใหม่ ความไม่สอดคล้องกันนั้น เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่จะสำรวจค้นคว้า หรือจัดการกับความไม่สอดคล้องกันนั้น Huntยังให้ความเห็นอีกว่าแรงจูงใจภายในเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในตัวบุคคลกับระดับความเหมาะสมของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นซึ่งมีความน่าสนใจมากที่สุด ส่วน Petri ให้ความเห็นว่า แนวคิดของแรงจูงใจภายในมักกล่าวถึงการจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวเอง โดยไม่ได้เกิดจากรางวัลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงาน แต่ตัวพฤติกรรมนั่นเองที่ถือว่าเป็นรางวัล

ซิคเซนทมิฮาลี (Csikszentmihalyi 1975, อ้างถึงใน จิตตวิดิ เนียมสุวรรณ 2554, หน้า 30) quoted in Deci and Ryan 1985: 29) ให้ความสำคัญกับความสนุกสนานเพลิดเพลิน (Enjoyment) ของมนุษย์ โดยให้ความเห็นว่ากิจกรรมที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในได้จะมีความสนุกสนานเพลิดเพลินเป็นลักษณะสำคัญอยู่ภายในและเป็นรางวัลสำหรับผู้ที่ได้ทำกิจกรรมนั้น Csikszentmihalyi ยังได้ให้ความหมายของ Autotelic ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจจาก

ภายใน ซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกับความรู้สึกที่ต้องการเน้นเป้าหมายหลักของบุคคลและความสนุกสนาน เพลิดเพลินที่แท้จริง ซึ่งจะเกิดขึ้นพร้อมกับสภาวะไหลลื่นต่อเนื่อง ซึ่งเรียกว่า Flow เป็นการเกิดขึ้นที่ไม่มีการหยุดนิ่ง ซึ่งบุคคลจะร่วมทำ กิจกรรมอย่างเต็มที่ เมื่อเกิดสภาวะของการไหลลื่นต่อเนื่อง (Flow) โดยการกระทำ กิจกรรมและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจากช่วงเวลาหนึ่ง ไปสู่ช่วงเวลาต่อไป จนคล้ายกับว่าบุคคลกับกิจกรรมนั้นหลอมรวมเข้าด้วยกัน จากการศึกษาของ Csikszentmihalyi พบว่าสภาวะไหลลื่นต่อเนื่อง (Flow) จะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขเฉพาะบางอย่าง ซึ่งมีสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง คือ ต้องมีความท้าทายที่เหมาะสม เมื่อบุคคลได้พบกับกิจกรรมที่มีความท้าทายที่เหมาะสมกับความสามารถของเขา ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลินในการทำ กิจกรรมนั้น ส่วนกิจกรรมที่มากกว่าความต้องการท้าทายของบุคคล เช่น ง่ายเกินไปจะนำไปสู่ ความเบื่อหน่าย ในขณะที่กิจกรรมที่สูงกว่าความสามารถของบุคคลจนเกินไป ก็จะทำให้เขาเกิด ความรู้สึกวิตกกังวลและทำให้สภาวะไหลลื่นต่อเนื่องหยุดลงได้ ดังนั้นในแนวคิดของ Csikszentmihalyi นั้น แรงจูงใจภายในของบุคคลจะเกิดขึ้นได้เมื่อสภาวะนั้นมีความท้าทายที่ เหมาะสมเท่านั้น

ดีซี (Deci, 1985) ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ว่าเป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการยืนยันว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจภายใน (Intrinsically Motivated Behaviors) เป็นพฤติกรรมซึ่งถูกจูงใจโดยความต้องการของบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ (Competent) และตัดสินใจได้ด้วยตนเอง (Self-Determining) พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายในถูกแบ่งออกเป็นสองประเภท ประเภทแรกเป็นพฤติกรรมที่พยายามค้นหา สถานการณ์ที่จะเปิดโอกาสให้บุคคลได้พบกับความท้าทาย ซึ่งเขามีความสามารถจัดการได้ ถ้า ระดับความท้าทายนั้นต่ำเกินไป (เช่นถ้าเขาเกิดความเบื่อหน่าย) หรือถ้าระดับความท้าทายสูงเกินไป เขาก็จะค้นหาสถานการณ์ที่มีความท้าทายในระดับที่เขาสามารถจัดการได้ พฤติกรรม ประเภทที่สองซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจภายในคือ พฤติกรรมที่ต้องการเอาชนะสถานการณ์ที่ท้าทาย ซึ่งเขากำลังเผชิญหรือทำให้เกิดขึ้น รวมถึงพฤติกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการลดความไม่ สอดคล้องระหว่างความคาดหวังกับสภาวะที่เป็นจริง (Dissonance) การลดความไม่มั่นใจ (Uncertainty) หรือลดความผิดเพี้ยนจากที่ควรเป็น (Incongruity)

บีช (Beach, 1980) กล่าวถึง แรงจูงใจภายในว่า เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลกำลัง กระทำกิจกรรมซึ่งเขาได้รับความพึงพอใจจากตัวกิจกรรมที่ได้เข้าร่วม โดย Beach ให้ความเห็น ว่าแรงจูงใจภายในเป็นรางวัลภายใน (Internal Reward) เป็นส่วนหนึ่งที่มีในเนื้องานโดยตรง ส่วน

ปัจจัยจูงใจภายนอกนั้นเป็นสิ่งล่อใจหรือรางวัลที่บุคคลชื่นชมหลังจากที่เขาได้ทำงานเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานหรือรางวัลที่ได้รับจากภายนอกเช่น ค่าจ้าง วันหยุด พักผ่อน และเงินบำนาญ เป็นต้น

เฟลด์แมน (Feldman 2001, p.121) ให้ความหมายของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำกิจกรรมอันเนื่องมาจากความสนุกสนานของเขาเอง แต่ไม่ใช่การกระทำ เพื่อหวังรางวัลจากการกระทำ นั้น และ Feldman ยังให้ความหมายของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำ กิจกรรมโดยหวังรางวัลเชิงรูปธรรม (Tangible Rewards) ซึ่งการใช้รางวัลเป็นเครื่องชักจูงให้บุคคลกระทำ นั้น จะเป็นการทำให้แรงจูงใจภายในสูญหายไป

คอร์ซินี (Corsini, 2002) ให้ความหมายของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอันเนื่องมาจากความสนใจหรือความมีคุณค่าที่มีในสิ่งนั้นมากกว่าการ แสดงพฤติกรรมเพื่อความมุ่งหวังในรางวัลบางอย่างหรือตัวเงิน เช่น การตกปลาเนื่องจากมีความสุขเมื่อได้ทำแต่ไม่ใช่การตกปลาเพื่อยังชีพ

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2556, หน้า 136-138) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ไว้ว่า เมื่อบุคคลได้มองเห็นถึงคุณค่าของกิจกรรมที่ทำ และทำอย่างเต็มใจ โดยเห็นว่าผลสำเร็จของกิจกรรมนั้น ๆ เป็นรางวัลในตัวอยู่แล้ว ซึ่งการที่บุคคลมีความต้องการและแสดงพฤติกรรมบางอย่างด้วยเหตุผลและความพึงพอใจของตนเอง (As a state in individual wantsto do or learn something for its own sake) บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในนี้ จะแสดงออกถึงพฤติกรรมและการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจและยินดีที่จะทำ ในงานของตนอย่างเต็มใจ ซึ่งจุดหมายปลายทางคือกิจกรรมต่าง ๆ นั้น แรงจูงใจประเภทนี้เป็นแรงจูงใจที่บุคคลเกิดขึ้นเองอยากทำ ด้วยความต้องการของตนเอง ไม่ต้องมีใครมาบังคับ และไม่ต้องมีสิ่งจูงใจมาล่อ ทั้งนี้แรงจูงใจดังกล่าวเกิดจาก เจตคติ ความสนใจ ความตั้งใจ ความต้องการ การมองเห็นคุณค่า เป็นต้นและมักเป็นแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่คงทนถาวร

ประสาท อิศรปรีดา (2556, หน้า 301) แรงจูงใจภายใน คือ ความรู้สึกถึงความสามารถของตนและความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ความรู้สึกสนุกและเพลิดเพลินก็เป็นรางวัลของการทำพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

ปราณี รามสูต (2558, หน้า 125-126) กล่าวถึงแรงจูงใจภายในว่า เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมภายใน ไม่ว่าจะเป็น ความสนใจ ความกระหายใคร่รู้ ความรู้สึก ความ

คิดเห็น ความตั้งใจ ความต้องการ ความพอใจ ซึ่งจะผลักดันให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่มีความคงทนถาวร และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากเป็นพฤติกรรมภายในของตน (ปริญดา ยะวงศา, 2546) แรงจูงใจภายในที่เกิดจากความต้องการพื้นฐานภายในร่างกายเป็นแรงจูงใจที่มาจากกำเนิด เช่น ความหิว ความรู้สึก ความรัก ความอยากรู้ อยากเห็นความต้องการที่จะเรียนรู้ เป็นต้น

ดังนั้นจากความหมายที่กล่าวมาในข้างต้น เราสามารถสรุปความหมายของแรงจูงใจภายใน ได้ดังนี้ แรงจูงใจภายใน คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นมาจากตัวของบุคคลเอง โดยไม่ต้องมีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนใด ๆ มาแลกเปลี่ยน บุคคลจะมุ่งมั่นทำงานเพราะความต้องการของตน ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายใน ซึ่งแรงจูงใจภายในนั้นจะเกิดได้จาก เจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ ความต้องการ การมองเห็นคุณค่า เป็นต้น ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่คงทนถาวร

2.2 ความสำคัญของการจูงใจ

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคลแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการทำงานต่าง ๆ นั่นก็คือ พลัง (Energy) ซึ่งเมื่อบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ก็จะส่งผลให้มีความกระตือรือร้น ชยันขันแข็งในการที่จะกระทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งแตกต่างไปจากบุคคลที่ทำงานเพียงให้เวลาในแต่ละวันผ่านไป หรือที่เรียกว่า “เช้าขาม เย็นขาม”

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคลความพยายาม (Persistence) จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลมีความมานะ อดทน และคิดหาวิธีการที่จะนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานของตนให้มากที่สุด ไม่คิดท้อถอยหรือลดความพยายามโดยง่าย แม้ว่าจะเกิดอุปสรรคในงานก็ตาม และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีผู้ที่มีความพยายามก็มักจะคิดหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคลบางครั้งการเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงาน ก็ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จได้มากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากการแสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดำเนินงานเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะบุคลากรดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีขึ้นได้ เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

2. ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (Herzberg's The Motivator Dissatisfaction Theory) Herzberg (1966, quoted in Grabame Hill 2001) ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการของคนในการทำงาน คือ ความต้องการประการแรกเป็นความต้องการหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจ สภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่า ปัจจัยทำงาน ความต้องการประการที่สอง เป็นความต้องการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความสามารถของเขาแสวงหาความก้าวหน้า เรียกว่า ปัจจัยเกื้อหนุน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถแยกองค์ประกอบไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยเกื้อหนุน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด

1.2 การยกย่องนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากสังคม

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิดประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับรับผิดชอบต่อการงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยเกื้อหนุนนี้ Herzberg เชื่อว่าเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น กำหนดให้บุคคลมีค่าที่และความรู้สึกต่องานที่ทํา ปัจจัยนี้ทํา ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

2. ปัจจัยทำงานค่าจูน ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะการทำงาน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจ และการดาเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มือคดตี ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

2.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์วางตนสูงและไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

2.4 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นและเอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น

2.5 สภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งหน่วยงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

2.6 รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับอยู่ปัจจุบันรวมทั้งค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยกันดาร เงินตอบแทนประเภทอื่น ๆ ที่พึงจะได้รับตามสิทธิ

ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor

ทฤษฎี X และ Y ที่เรารู้จักกันนั้น แท้ที่จริงแล้วมีชื่อว่า “The carrot and stick approach: การอบแนวคิด การจูงใจด้วย carrot (เปรียบได้กับไม้จิ้มฟัน) และ stick (เปรียบได้กับไม้แข็ง)” โดย

carrot ในที่นี้ หมายถึง การให้รางวัล ส่วน stick หมายถึง การลงโทษ ซึ่งทฤษฎีนี้จะกล่าวถึงการบริหารไว้ว่า คนในองค์กรแบ่งเป็น 2 ประเภท จะบริหารอย่างไรให้ดูว่าคนเป็นอย่างไร ผู้บริหารจะต้องรู้จักเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ถูกต้อง คนงานจึงจะทำงานได้ดี McGregor ได้อธิบาย

ว่าการจูงใจคนงานมีอยู่ 2 วิธี คือ วิธีแบบเดิม เรียกว่า ทฤษฎี X และวิธีแบบมนุษย์สัมพันธ์ เรียกว่า ทฤษฎี Y ซึ่งแต่ละทฤษฎีมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

แนวคิดทฤษฎี X (Theory X) มีสาระสำคัญดังนี้ คือ

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบที่จะจัดสรรประกอบขององค์การ คือ เงิน วัสดุ เครื่องมือ และคน เพื่อหวังผลประโยชน์กำไรทางเศรษฐกิจ
2. ฝ่ายจัดการมีหน้าที่ควบคุมวิธีการจูงใจ และปรับพฤติกรรมของคนงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร
3. ถ้าฝ่ายจัดการไม่ทำหน้าที่ควบคุมคนงานอย่างใกล้ชิดแล้ว คนงานจะขี้เกียจเฉื่อยชาและไม่ทำงานเพื่อองค์กร

โดยทฤษฎี X (Theory X) McGregor ได้ตั้งข้อสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลไว้ มีลักษณะดังนี้ คือ

1. โดยทั่วไปมนุษย์มีลักษณะนิสัยไม่ชอบการทำงาน และพยายามจะหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาสที่จะสามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งถือว่าสัญชาตญาณของมนุษย์
2. เนื่องจากการมนุษย์ไม่ชอบทำงานและอยากจะหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ดังนั้น เพื่อให้มนุษย์ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ จึงต้องมีการใช้วิธีการบังคับ, ควบคุม, กำกับ, สั่งการ หรือ ช่มชู้ ให้ทำงาน และต้องใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และทำงานให้องค์กรจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการสั่งการหรือการถูกบังคับ ทั้งนี้เป็นเพราะมนุษย์มีความพยายามที่จะปัดรับความผิดชอบด้านอื่น และจะทำแค่เท่าที่ได้รับคำสั่งมาเท่านั้น มนุษย์โดยทั่วไปมีความทะเยอทะยานใฝ่สูงน้อย แต่มีความต้องการในความมั่นคงมากที่สุดซึ่ง McGregor เห็นว่าทฤษฎี X เป็นการมองมนุษย์แบบผิวเผิน เพราะโดยธรรมชาติมนุษย์มีความเป็นเหตุเป็นผล มีความต้องการที่จะเข้าสังคม และอยากที่จะสร้างความร่วมมือระหว่างมนุษย์ด้วยกันให้ดีที่สุด McGregor จึงเสนอทฤษฎี Y เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของทฤษฎี X และชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความสามารถที่จะรู้จักและพัฒนาตัวเองได้ โดยแนวคิดของ ทฤษฎี Y (Theory Y)

มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความรับผิดชอบและพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อหวังผลตอบแทนที่ตนเองปรารถนา
2. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่เฉื่อยชาหรือมีพฤติกรรมขัดขวางต่อความต้องการขององค์กร

3. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ทุกคนมีพื้นฐานที่ติดอยู่แล้วที่จะช่วยทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาความรับผิดชอบ

4. หน้าที่สำคัญยิ่งของฝ่ายจัดการ คือ จัดสภาพและวิธีการผลิตภายในองค์การในลักษณะที่ทำให้คนงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของตนได้ดีที่สุด

โดยทฤษฎี Y นั้น McGregor ได้ตั้งข้อสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลไว้ โดยมีลักษณะดังนี้ คือ

1. การที่มนุษย์ปฏิบัติงานโดยการใช้สมองหรือการออกแรง มนุษย์อาจถือว่างานเป็นสิ่งที่สนุกและรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงาน ดังนั้นงานจะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลวสำหรับมนุษย์หรือไม่ ขึ้นอยู่กับสภาพการควบคุมและการได้รับการจัดสรรงานอย่างเหมาะสม ซึ่งจะสามารถจูงใจคนได้ แต่หากการทำงานนั้นเป็นไปในลักษณะของการถูกบังคับหรือมีการลงโทษก็จะส่งผลให้มนุษย์ไม่ชอบที่จะทำงาน

2. วิธีการควบคุมและการลงโทษต่างๆ ไม่ใช่วิธีการที่ดีที่จะช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้แต่องค์กรควรที่จะเปิดโอกาสให้บุคคลในองค์การทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง มีการพิจารณาตัวเองและรับผิดชอบต่อตัวเอง ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมา

3. การที่มนุษย์จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ย่อมมีส่วนสัมพันธ์กับโอกาสที่บุคคลจะได้รับจากการตอบสนองจากสิ่งจูงใจตามความพอใจของตนเอง

4. หากมนุษย์ได้รับการจัดสรรงานอย่างเหมาะสม มนุษย์ย่อมอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานที่ตนได้รับมอบหมายมา และยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย

5. มนุษย์โดยทั่วไปมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความคิดอ่านที่ดี มีความเฉลียวฉลาด มีความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหาขององค์กรได้

6. มนุษย์ที่อยู่ในองค์การจะมีโอกาสในการแสดงความสามารถเพียงแค่บางส่วนเท่านั้นเนื่องจากภายใต้ระบบอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ยังไม่เข้าใจถึงลักษณะของมนุษย์ที่แท้จริง จึงทำให้การใช้ทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้ผลอย่างเต็มที่

McGregor เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ กล่าวคือ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด มีมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เกิดจนกระทั่งวันสุดท้ายของชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow” กล่าวคือ คนงานในแบบทฤษฎี X นั้นเราสามารถจัดสรรแรงจูงใจเพื่อตอบสนองความต้องการของคนงานในลักษณะนี้ โดยการตอบสนองในความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการของมนุษย์ในขั้นต้น เช่น ต้องการปัจจัย 4 ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น และความต้องการความปลอดภัย

เมื่อมีความพึงพอใจในความต้องการขั้นต้นแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย ความมั่นคงในชีวิต และการดำเนินชีวิตโดยปราศจากการคุกคามต่างๆ และในบางครั้งคนงานตามทฤษฎี X ก็มีความต้องการทางด้านสังคมอีกด้วย ซึ่งเป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอีก เป็นความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่มต่างๆในสังคมนั้นเอง

สำหรับความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกนั้นจะได้รับการตอบสนองจากคนงานตามทฤษฎี Y เท่านั้น กล่าวคือ ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งเป็นความต้องการลำดับที่ 4 โดยเป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จของมนุษย์ และมีผู้คนยกย่องในสังคม สำหรับความต้องการลำดับสุดท้ายของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะประจักษ์ตน ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด โดยมนุษย์จะใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเท่าที่จะกระทำได้

ซึ่งเราสามารถสรุปได้ว่า จากทฤษฎี X ซึ่งมีสมมติฐานว่าต้องบังคับให้มนุษย์ทำงานเพราะมนุษย์เกียจคร้าน และไม่ค่อยมีความรับผิดชอบ จึงทำให้ผู้บริหารองค์กรจะต้องควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและจูงใจคนด้วยการให้เงิน หรือผลประโยชน์ แต่เมื่อมีการกระทำผิดก็จะมี การลงโทษ ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำแค่เท่าที่ ได้รับค่า สักมาเท่านั้น ไม่มีความสนใจที่จะปรับปรุงงาน แต่เน้นเรื่องของการตอบสนองความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นหลัก ทฤษฎีนี้จึงเหมาะใช้ในสังคมที่ขาดแคลนความเจริญ และมีมาตรฐานการครองชีพต่ำ เมื่อองค์กรยึดถือข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X จึงทำให้ไม่มีการจูงใจในการทำงาน คนงานจึงไม่อยากจะรับผิดชอบ และพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานเมื่อมีโอกาส

สำหรับทฤษฎี Y เป็นการเน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์รู้จักตัวเอง ได้ถูกต้องรู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำ ให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน

Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารที่แตกต่างกันออกไป ซึ่ง McGregor ซึ่งให้เห็นว่าในการจูงใจให้ทำงานนั้นผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y และเขาต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y สามารถจูงใจคนได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้ไม่ได้ความหมายว่าจะละเลยต่อการควบคุมตนเอง

ทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self – Determination Theory) เดซีและไรอัน (Deci and Ryan, 200, p.68) เสนอทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเองว่าเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงแรงจูงใจและบุคลิกภาพของมนุษย์ที่สร้างขึ้นมาจากผลการศึกษาวิจัยในเชิงประจักษ์และกระบวนการที่คนมองมนุษย์ในเชิงอินทรีย์ (Organismic) คือ มองว่าธรรมชาติของมนุษย์มีความกระตือรือร้นและริเริ่ม

ลงมือทำ (Active) ซึ่งตรงข้ามกับกระบวนการที่มองมนุษย์ในเชิงกลไก (Mechanism) คือ มองว่ามนุษย์เป็นฝ่ายถูกกระทำ (Passive) ทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง ศึกษาแนวโน้มแห่งความเจริญงอกงามภายในของมนุษย์ ความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และสถานการณ์ที่ส่งเสริมกระบวนการเหล่านี้ โดยระบุว่า

มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ 3 ประการ คือ ความต้องการมีความสามารถ (Need for competence) ความต้องการมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง (Need for autonomy) และ ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Need for relatedness) ความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ดีที่สุดของแรงจูงใจภายใน ซึ่งเป็นแนวโน้มความเจริญงอกงามตามธรรมชาติของมนุษย์ และช่วยพัฒนาสังคมอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งช่วยให้มนุษย์มีความสุขในการทำงานและการดำรงชีวิตธรรมชาติของแรงจูงใจจะเป็นพลังที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทาง พลังในทฤษฎีแรงจูงใจโดยทั่วไปเป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ สำหรับแรงจูงใจภายใน ตามทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเองเห็นว่าเป็นแนวโน้มภายในโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่จะแสวงหาสิ่งแปลกใหม่ (Novelty) และท้าทาย (Challenges) เป็นแนวโน้มที่จะเพิ่มพูนและใช้ความสามารถของตน และเป็นแนวโน้มที่จะสำรวจและเรียนรู้ ราววัลในเบื้องต้นของการทำพฤติกรรม

แรงจูงใจภายใน คือ การรู้สึกถึงความสามารถของตนและสามารถมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเองแรงจูงใจภายในนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการทางความคิดและทางสังคมมนุษย์ รวมถึงเป็นแหล่งที่จะก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและความมีชีวิตชีวาตลอดชีวิตของมนุษย์บุคคลมีแรงจูงใจภายในเพราะการเห็นคุณค่าในการทำกิจกรรมนั้น มีความสนใจ ความตื่นตัว และมีความมั่นใจ ซึ่งต่อมาจะแสดงออกในแง่ของการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ความเพียรพยายาม ความคิดสร้างสรรค์ ความมีชีวิตชีวา การเห็นคุณค่าในตนเอง และการมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งต่างจากการกระทำเพราะมีแรงภายนอกมากัดดัน เช่น ดิดสินบน เพราะความกลัวจากการถูกจับตามอง ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้เรียกว่า เกิดจากแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) นั่น คือ บุคคลจะมีแรงจูงใจภายในต่อกิจกรรมที่มีความสนใจจากภายใน (Intrinsic Interest) โดยเป็นกิจกรรมที่มีความแปลกใหม่ ท้าทาย หรือมีคุณค่าซึ่งมีการวิจัยที่พบว่า การรักษาและการเพิ่มแรงจูงใจภายในต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุน และแรงจูงใจภายในสามารถถูกทำลายได้โดยสภาพแวดล้อมที่ไม่สนับสนุน ทฤษฎีนี้จึงไม่ได้สนใจเรื่องสาเหตุของแรงจูงใจภายใน เพราะผู้ตั้งทฤษฎีมีความเห็นว่าแรงจูงใจภายในเป็นแนวโน้มโดยกำเนิดของบุคคล แต่สนใจสภาพที่จะกระตุ้นและรักษาให้คงอยู่ตลอดจนสภาพที่จะลดและทำลายแรงจูงใจภายใน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล (Effectiveness) ประสิทธิผลเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากนักทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์หลาย ๆ ท่าน รวมไปถึงผู้ที่ศึกษาในแขนงวิชารัฐประศาสนศาสตร์ อย่างที่เราทราบกันดีว่า คำว่า ประสิทธิภาพมักจะถูกใช้ควบคู่มา คำว่า ประสิทธิภาพ แต่ในความจริงแล้วทั้งสองคำ นี้มีความหมายที่แตกต่างกันออกไป ในงานวิจัยนี้เราได้ทำ การศึกษาในเรื่องของประสิทธิผล ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีผู้ที่ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้มากมาย ดังนี้

2.3.1 ความหมายของประสิทธิผลดับเบล เจ รีดดิ (Reddin, 1970) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาได้เป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับองค์การ (corporate) ระดับหน่วยงาน (departmental) และระดับบุคคล (managerial) ประสิทธิภาพระดับองค์การ จะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์กำไรตำแหน่งในการแข่งขันการเจริญเติบโต และการขยายตัวขององค์การ รวมถึงถึงผลผลิตภาพ ความยืดหยุ่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และความสัมพันธ์กับส่วนงานราชการ ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน เป็นเรื่องที่หน่วยงานในระดับย่อยขององค์การ สามารถทำผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์การใหญ่ในภาพรวมได้ และประสิทธิผลระดับบุคคล เป็นเรื่องของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ

ภรณ์ กิรติบุตร (2556, หน้า 2) ได้นิยามความหมายประสิทธิผลว่าหมายถึงเครื่องตัดสินใจในการบริหารหลักสูตรว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด พิทยา บวรวัฒนา (2530, หน้า 10) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้น ดิน ปรัชญพฤกษ์ (2535, หน้า 130) ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (2557, หน้า3) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับประโยชน์มากที่สุดจนอุดม บุญรอด (2548, หน้า 9) ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน โดยบรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้นและเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่ตั้งไว้

(สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ, 2556) ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในองค์การและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับตัวและพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์การจากความหมายทั้งหมดของประสิทธิผลที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนี้ ผู้วิจัยขอ

สรุปว่าประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติงานใด ๆ ขององค์การให้บรรลุซึ่งเป้าประสงค์ขององค์การ โดยได้รับประโยชน์สูงสุดดังนั้นการวัดประสิทธิผลขององค์การใด ๆ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจึงไม่สามารถกล่าวได้อย่างถึงองค์ประกอบทั้งหมดที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผล ซึ่งแท้จริงนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ประเมินวัด กรอบเวลาที่ใช้วัด และมาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลถือเป็นเรื่องวัดและตัดสินความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การที่เป็นที่ยอมรับกันในวงกว้าง ซึ่งประสิทธิผลจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการองค์การ และการใช้ทรัพยากรที่จัดหาได้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ (ภรณ์ กิรีติบุตร, 2555) โดยการที่จะประเมินประสิทธิผลองค์การนั้นอาจจะใช้เครื่องชี้วัดการประเมินเพียงเกณฑ์เดียว หรือ อาจจะใช้การประเมินประสิทธิผลแบบหลายเกณฑ์ก็ได้ ทั้งนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการประเมินประสิทธิผลองค์การจนเป็นที่ยอมรับ ซึ่งมีแนวทางการประเมินที่สามารถสรุปได้ดังนี้ เจมส์ แอล ไพรซ์ (Price, 1964 อ้างถึงใน นฤมล บุญรอด, 2548, หน้า 9) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การของไพรซ์ จะถูกจำกัดอยู่เพียงเรื่องความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย ไพรซ์ ได้เสนอตัวแปรแทรกซ้อน ซึ่งเป็นสาเหตุของความแตกต่างในประสิทธิผลขององค์การดังนี้ คือ

1. ความสามารถในการผลิต หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการผลิต
2. การยินยอมปฏิบัติภารกิจ หมายถึง ความมากน้อยของการที่สมาชิกในองค์การยอมรับบรรทัดฐานขององค์การ
3. ขวัญและกำลังใจ หมายถึง ความมากน้อยของการที่แรงจูงใจของสมาชิกแต่ละคนได้รับการตอบสนอง
4. ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความมากน้อยขององค์การสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง
5. ความเป็นปึกแผ่น หมายถึง ความมากน้อยของการที่องค์การจะถูกตัดสินใจให้เป็นที่ยอมรับในสภาพแวดล้อมหรือความอยู่รอดขององค์การ ไพรซ์ได้แสดงทัศนะว่าความสามารถในการผลิตมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประสิทธิผลขององค์การ แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรเหล่านี้อาจไม่สัมพันธ์กันในทางปฏิบัติ เช่น ตัวแปรที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจอาจไม่สัมพันธ์กับความสามารถในการผลิต ซึ่งความไม่สัมพันธ์กันนี้สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นที่เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเป้าหมายมากกว่าหนึ่งเป้าหมาย กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการบรรลุ

เป้าหมายหนึ่งอาจสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิผลในการบรรลุอีกเป้าหมายหนึ่งก็ได้ ทำให้องค์การต้องเลือกว่าต้องการบรรลุเป้าหมายใดและเป้าหมายใดเป็นเป้าหมายที่แท้จริงที่ได้รับการตกลงจากทุกๆ ฝ่ายในองค์การ Gibson, Ivancevich and Donnelly (1979 อ้างถึงใน (เลาห์จี้ระกุล., 2554) มีการเสนอแบบจำลองการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยมีการผนวกมิติเวลาเข้ามา กล่าวคือ ในการวิเคราะห์องค์การจะต้องวิเคราะห์กระบวนการหรือวงจรของการนำ ทรัพยากรซึ่งเป็นปัจจัยหรือตัวป้อนมาจัดการให้ออกมาเป็นผลลัพธ์กลับสู่สภาพแวดล้อมหรือตามระยะเวลา ซึ่งเครื่องบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะเวลา คือ

1. เครื่องบ่งชี้ในระยะสั้น (Short - run) ระยะเวลา 1 - 3 ปี โดยพิจารณาจาก

1.1 การผลิต (Production) หมายถึง ความสามารถขององค์การในการผลิตผลผลิตในปริมาณและคุณภาพที่ลูกค้าต้องการ การวัดการผลิตจะรวมถึงผลกำไร (Profit) การขาย (Sales) ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) เครื่องวัดเหล่านี้สัมพันธ์โดยตรงต่อผลผลิต ซึ่งถูกใช้โดยลูกจ้างทำงานขององค์การ

1.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยมีกระบวนการผลิตเป็นตัวกลางในการแปรรูป หรือ จัดสรรปัจจัยการผลิตที่เป็นตัวป้อน (inputs) ซึ่งได้แก่ วัตถุดิบ เงินทุน คน เวลา ฯลฯ อย่างสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เพื่อให้ออกมาเป็นผลผลิต (outputs) ที่มีความคุ้มค่าสูงสุด

1.3 ความพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจพิจารณาได้จากทัศนคติของพนักงาน การเปลี่ยนงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชา และความทุกข์ใจต่าง ๆ รวมถึงความพึงพอใจของลูกจ้างที่มีต่อสินทำงานและบริการขององค์การ

2. เครื่องบ่งชี้ในระยะกลาง (Intermediate) ระยะเวลา 3 - 5 ปี โดยพิจารณาจาก

2.1 การปรับตัว (Adaptiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ หรือตอบสนองต่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่อไปได้

2.2 การพัฒนา (Development) หมายถึง กระบวนการซึ่งพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิผลขององค์การ อันได้แก่ การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาโครงสร้าง กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน การปรับเปลี่ยนเป้าหมาย บทบาทหน้าที่ เป็นต้น

3. เครื่องบ่งชี้ในระยะยาว (Long - run) ระยะเวลาตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป โดยพิจารณาจากความอยู่รอดจากองค์กร (Survival) หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำรงอยู่ต่อไปภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่อยู่รอบองค์กรนั่นเอง Fry et al. (ชาญ รัตนะพิสิฐ, 2551) ได้เสนอเครื่องชี้วัดประสิทธิผลองค์กรดังต่อไปนี้

3.1 สภาพความเป็นไปได้ทางการเงิน (Financial Performance) ตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุดของสภาพความเป็นไปได้ทางการเงิน คือ กำไร ผู้บริหารของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะพยายามหาทุกวิถีทาง เพื่อให้ธุรกิจได้กำไรอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจะต้องพยายามลดรายจ่ายให้เหลือน้อยที่สุด โดยที่ลูกจ้างทำงานยังคงได้รับสินจ้างงานและบริการที่ดีมีคุณภาพอยู่เหมือนเดิม โดยกำไรเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) และประสิทธิผล (Efficiency) ขึ้นมากำไรจึงเป็นมาตรวัดความสำเร็จของธุรกิจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ธุรกิจใดที่ไม่สามารถทำ กำไรได้ในชั่วเวลาหนึ่ง ธุรกิจนั้นจะต้องล่มสลายไปในท้ายที่สุด

3.2 การสนองตอบความต้องการ (Need) ของลูกจ้างทำงาน ไม่ว่าจะธุรกิจนั้นจะเป็นธุรกิจที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการก็ตาม ธุรกิจจะต้องมีลูกจ้างทำงาน เนื่องจากการที่ธุรกิจจะได้กำไรมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับว่าธุรกิจนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของลูกจ้างทำงานหรือไม่ เนื่องจากลูกจ้างทำงานเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของธุรกิจมากกว่าการคำนึงถึงกำไร ผู้บริหารจำนวนมากยอมรับว่า ถ้าหากลูกจ้างทำงานมีความพึงพอใจในสินจ้างงานหรือบริการ กำไรจะต้องเกิดขึ้นตามมาอย่างแน่นอน ดังนั้นการสนองตอบความต้องการของลูกจ้างทำงาน ผู้บริหารจะต้องระมัดระวังในเรื่องปัจจัยที่สำคัญ 2 อย่าง คือ

2.1 การมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของลูกจ้างทำงาน (Customer Sensitivity) รวมทั้งการดำเนินการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกจ้างทำงาน (Customer Service)

2.2 ความทันท่วงที (Timeliness) ในการสนองตอบความต้องการและความชมชอบของลูกจ้างงาน

3. การสร้างสินค้าการทำงานและบริการให้มีคุณภาพ (Building Quality Products and Services) ในปัจจุบันธุรกิจจะต้องคำนึงถึงคุณภาพ (Quality) และคุณค่า (Value) ของสินค้าการทำงานและบริการเนื่องจากลูกจ้างทำงานไม่อาจจะทนรับได้ ถ้าหากสินค้าการทำงาน หรือบริการมีคุณภาพต่างประเภทยกกับในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันที่รุนแรงดังเช่น ปัจจุบัน ลูกจ้างทำงานจะทอดทิ้งธุรกิจที่ผลิตสินค้าการทำงานและบริการที่มีคุณภาพทันที และจะหันไปสนใจธุรกิจที่ผลิตสินค้าการทำงานและบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่า

4. การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ (Encouraging Innovation and Creativity) รสนิยม (Tastes) และความนิยมชมชอบ (Preferences) ของลูกจ้างงานจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้คู่แข่งทางธุรกิจพยายามค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะเอาชนะฝ่ายตรงข้ามอยู่เสมอ ดังนั้นองค์การจึงต้องมองหาวิธีการดำเนินงานใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตให้กับองค์กร วิธีการเดียวที่ธุรกิจจะสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ คือ การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และสร้างนวัตกรรม (Innovation) ขึ้นมา ถ้าไม่สามารถทำได้ ความสำเร็จของธุรกิจจะดำรงอยู่ได้ไม่ยาวนาน โดยความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) ส่วนนวัตกรรมเป็นผล (Outcome) ซึ่งมีลักษณะสถานะนิ่ง (Static) นั่นหมายความว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นแบบแผนของการคิดและการปฏิบัติในแนวใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ส่วนนวัตกรรมเป็นผลที่เกิดตามมาหรือสิ่งที่ผลิตขึ้น โดยอาศัยกิจกรรมทางด้านความคิดสร้างสรรค์ แต่่นวัตกรรมเกิดขึ้นได้อย่างกว้าง เนื่องจากต้องอาศัยความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือความคิดสร้างสรรค์

5. การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน (Gaining Employee Commitment) ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะประกอบด้วยพนักงานที่มีความใส่ใจต่องาน มีความภาคภูมิใจในงาน มีความผูกพันกับงานที่ทา และยึดมั่นผูกพันกับองค์กร ขอมอทุกทั้งร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีความรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยต่อองค์กร ดังนั้นองค์การที่มีความก้าวหน้าจึงยอมลงทุนทางด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และความพยายามอย่างมหาศาล เพื่อหาทางทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ทั้งการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ การส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับพนักงานได้มีโอกาสเจริญเติบโตก้าวหน้าต่อไปในอนาคต รวมถึงการมอบอำนาจในการตัดสินใจและยอมรับผิชอบให้แก่พนักงาน (Empowerment) วิธีการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่ดีอีกอย่างหนึ่ง คือ พยายามส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้สติปัญญาของเขาได้อย่างเต็มที่ พนักงานส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้องค์การมีความรู้สึกว่าเขาเองเป็นที่ต้องการ พนักงานอาจจะรู้สึกคับข้องใจหรือไม่สบายใจ ถ้าหากสติปัญญาและความสามารถของตนไม่ถูกเรียกใช้ ด้วยเหตุนี้้องค์การจึงควรให้โอกาสพนักงานได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ไม่ปล่อยให้พนักงานปฏิบัติงานกว่าระดับความรู้ความสามารถ ซึ่งอาจจะไม่เป็นผลดีต่อการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533, หน้า 314 อ้างถึงใน ฌองก์ แสงแก้ว, 2550, หน้า 13) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลัง

ควบคู่กับประสิทธิผลคือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2555, หน้า 22 อ้างถึงใน ฌองก์ แสงแก้ว, 2556, หน้า 13) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลไว้ 2 แนวทางคือ

1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น แต่ไม่ได้ก้าวล่วงไปถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวัดประสิทธิผลในแง่การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยพิจารณาในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วยวาระเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2557, หน้า 9 - 13 อ้างถึงใน ฌองก์ แสงแก้ว, 2550, หน้า 13 - 14) ได้เสนอแนวคิดและหลักในการประเมินผลหน่วยงานภาครัฐในระบบเปิด ไว้ดังนี้

2.1. เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2. มุ่งเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินนโยบายหรือทบทวนปรับปรุงมาตรการตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

2.3. เป็นเครื่องมือหรือกลไกในการปฏิรูปการบริหารภาครัฐเพื่อมุ่งหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้หลักประกันเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรมและคุณภาพ ความพึงพอใจ และมุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2.4. เป็นกิจกรรมทางการเมืองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การดำเนินนโยบายและตรวจสอบผลการดำเนินงานของรัฐบาล

2.5. เป็นการส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะ ตลอดจนสิทธิในการรับรู้ข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐ ก่อนที่จะดำเนินโครงการหรือ กิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพและอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน หรือ ชุมชนซึ่งองค์การใด ๆ อาจจะไม่สามารถพิจารณาตัดสินประสิทธิผลตามองค์ประกอบทั้งหมดไปพร้อม ๆ กันได้ การได้มาซึ่งประสิทธิผลตามส่วนประกอบเพียงหนึ่งอย่าง อาจจะเป็นการยากหรือ เป็นไปไม่ได้เลยที่จะแสดงว่ามีประสิทธิผล เมื่อพิจารณาถึงส่วนประกอบได้เพียงหนึ่งอย่างหรือมากกว่า จุฑามาศ เลาหิระกุล (2558, หน้า 72) ได้ เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิด ของGibson, Ivancevich and Donnelly (1979) และ Fry *et al.* (1993) ซึ่งมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการผลิต หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการผลิตสินค้าและบริการในปริมาณและคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยสามารถวัดได้จากผลกำไร ยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาดขององค์กร ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อผลผลิตที่ถูกใช้โดยลูกจ้างทำงานขององค์กร เนื่องจากลูกจ้างทำงานถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ เพราะถ้าหากลูกจ้างทำงานมีความพึงพอใจในสินค้าและบริการแล้ว ถ้าไรก็จะตามมา ดังนั้นองค์กรจะต้องมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของลูกจ้างทำงานและตอบสนองความต้องการนั้น ได้อย่างทันท่วงทีควบคู่ไปกับการคำนึงถึงคุณภาพและคุณค่าของสินค้าและบริการด้วย

2. ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยมีกระบวนการผลิตเป็นตัวกลางในการแปรรูปหรือจัดสรรทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตที่เป็นตัวป้อน ซึ่งได้แก่ คน เงิน เครื่องจักร และวัตถุดิบ อย่างสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เพื่อให้ออกมาเป็นผลผลิตที่มีความคุ้มค่าและให้ประโยชน์สูงสุด ซึ่งการวัดประสิทธิภาพสามารถวัดจากอัตราการลงทุนต้นทุนที่ใช้ในการผลิต ค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน ปริมาณของเสีย เวลาที่ใช้ในการผลิต เป็นต้น

3. ด้านความพอใจ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการสนองตอบความต้องการของพนักงาน ซึ่งสามารถวัดได้จากทัศนคติของพนักงาน การเปลี่ยนงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชา และข้อข้องใจต่าง ๆ ความพึงพอใจของบุคคลถือว่ามีความสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวสร้างแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงาน และมีผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้รางวัลด้วยการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

4. ด้านการปรับตัว หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร หรือสนองตอบต่อภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือในภาวะฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่อไปได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการ การมีส่วนร่วม และการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปรับเปลี่ยนนโยบาย และการนำเอาเทคโนโลยีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความทันสมัยมาปรับใช้กับองค์กร ได้อย่างเหมาะสม

5. ด้านการพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่มุ่งเน้นดำเนินการเพื่อการเพิ่มพูนความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยการส่งเสริมให้องค์กรมีความสามารถที่จะเผชิญกับปัญหาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายได้

ซึ่งวิธีการพัฒนาอาจเป็นไปในรูปของการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาองค์กร การปรับเปลี่ยนเป้าหมาย บทบาทภาระหน้าที่ โครงสร้าง กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนพฤติกรรมเพื่อเตรียมรับมือกับสภาพปัญหาหรือความต้องการที่สภาพแวดล้อมคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กรในอนาคต

ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรพบว่า นักวิชาการและงานวิจัยส่วนใหญ่มีแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรที่ค่อนข้างมีความคล้ายคลึงกันในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะเลือกใช้แนวคิดของ (เลาห์จีระกุล., 2554) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุม ชัดเจน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้ได้ อันประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลักในข้างต้น อันได้แก่ ประสิทธิภาพองค์กรด้านการผลิต ประสิทธิภาพองค์กรด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพองค์กรด้านความพอใจ ประสิทธิภาพองค์กรด้านการปรับตัว และประสิทธิผลองค์กรด้านการพัฒนา

ประวัติ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งกว่า 71 ปี กับประสบการณ์ที่สั่งสมด้านการเป็นผู้นำทางด้านประกันภัย เราดำเนินงานอย่างโปร่งใส ยึดหลัก "ความเป็นธรรม คือ นโยบาย" มาอย่างต่อเนื่อง คุณภาพด้านการบริหารองค์กรที่ได้ศักยภาพ และคุณภาพการบริการลูกค้าทำงานที่ยอดเยี่ยม ทำให้เราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ให้เป็นบริษัทประกันภัยอันดับหนึ่งมาโดยตลอด เรายังคงมุ่งมั่นทำหน้าที่ช่วยกระจายความเสี่ยงให้กับคนในสังคม ด้วยความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา คำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย และพร้อมที่จะก้าวต่อไปเพื่อเป็นรากฐานบริษัทประกันภัยที่แข็งแกร่งสำหรับประเทศ เพื่อสังคมไทยที่จะเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงตลอดไป

กลุ่มพัฒนาธุรกิจ คือ หน่วยงานหลักที่เน้นการพัฒนาในเรื่องของการขาย ช่องทางการพัฒนาธุรกิจที่เป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้า ด้วยแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ตามโครงสร้างขององค์กร โดยกลุ่มพัฒนาธุรกิจแบ่งได้ออกเป็น 3 ส่วนใหญ่คือ กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 1, กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 2, กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 3, กำหนดตามโครงสร้างสายการบริหารขององค์กร (ข้อมูล วันที่ เมษายน 61) โดยแต่ละธุรกิจแบ่งเป็นสายการบริหารดังนี้

กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 1 ประกอบด้วย ฝ่ายการตลาด, ฝ่ายรับประกันภัยรถยนต์ เป็นหน่วยงานที่พัฒนากิจการตลาด ที่อยู่ในเครือข่ายบริษัทที่ครอบคลุมทั่วประเทศควบคุมยอดขายเพิ่ม

กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 2 ประกอบด้วย ฝ่ายมาตรฐานงานสินไหม, ฝ่ายกฎหมาย เป็นหน่วยงานที่คอยสนับสนุนองค์กรให้มีมาตรฐานสินไหมที่ตรงไปตรงมากำกับและดูแลการ

ให้บริการค่าสินไหม ทั้งในเรื่องของกฎหมาย และมาตรฐานการควบคุมสินไหมตามศูนย์และสาขาต่างๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ของหน่วยงานกลางตรงตามมาตรฐานทั่วประเทศ

กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 3 ประกอบด้วย ฝ่ายพัฒนาการตลาดตัวแทน, ศูนย์ฝึกอบรม เป็นหน่วยงานสนับสนุนตัวแทนต่างๆ ทั่วประเทศทั้งในเรื่องของการให้ความรู้และการต่ออายุตัวแทน เพื่อให้ตัวแทนนั้น มีมาตรฐานความรู้เรื่องมาตรฐานความรู้เกี่ยวกับกฎหมายพื้นฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้รวมถึงศูนย์ตัวแทนจำหน่าย พรบ. ทั่วประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์โรงเรียนมัธยมพบว่า ระดับการทุ่มเทความพยายามในการทำงานของสมาชิกในองค์การปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การจะยิ่งเพิ่มสูงขึ้น ถ้าองค์การมีการตอบสนองที่น่าพึงพอใจต่อความพยายามที่สมาชิกได้ทุ่มเททำไปเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

ชอร์ และเวย์น (Shore, 1993) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และในงานวิจัยของพวกเขาแย้งเสนอว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน่าจะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับออร์แกน (Organ, 1990) ที่กล่าวว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้น ให้กรอบแนวคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การมากกว่าความผูกพันต่อองค์การ โดยแนวความคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม อธิบายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณซึ่งส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่จะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพฤติกรรมดังกล่าวอาจจะเป็นพฤติกรรมนอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ตามปกติของเขา ทั้งนี้ฝ่ายองค์กรและพนักงานจะต้องมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันอย่างสมดุล แต่ถ้าเมื่อใดเขาเกิดความรู้สึกว่ สิ่งที่เขาทำเพื่อองค์การกับสิ่งที่องค์การตอบแทนให้กับเขาไม่สมดุลกันแล้ว เขาอาจจะไม่แสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การอีกต่อไป

วิธัญญา วัฒน (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความกตัญญูเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จาก

หัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวก ในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทียะดับต่ำ

รชฎ ชยสดมภ์ (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การพฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ อีกทั้งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 6.5 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 36.1

จิรพันธ์ วงษ์ไทยวรรณ (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้านทุกด้านอีกทั้งมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังสามารถทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีได้ร้อยละ 20.0

(มณีรัตน์., 2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความตั้งใจคงอยู่ในงานในบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมชั้นนำ แห่งหนึ่ง พบว่า บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ (2556) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัว และความสุขเชิงอัตวิสัยอยู่ในระดับสูง รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัว และความสุขเชิงอัตวิสัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าไคสแควร์และดัชนีความเหมาะสมเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในระดับที่ยอมรับได้ ($\chi^2 = 91.36$, $df = 77$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.95$, $RMR = 0.011$, $RWSEA = 0.000$, $CFI = 1.00$, $CN = 662.00$) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน และการเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัว รวมกันอธิบายความสุขเชิงอัตวิสัยได้ 60% การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การเพิ่มคุณค่าจากงานสู่ครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อความสุขเชิงอัตวิสัย ความผูกพัน

ในงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเพิ่มคุณค่าจากงานสู่ครอบครัวและการเพิ่มคุณค่าจากครอบครัวสู่ งาน ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสุขเชิงอัตวิสัย ผ่านการเพิ่มคุณค่าจากงานสู่ ครอบครัวผลการศึกษาคั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา และพัฒนาลักษณะการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และการเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวเพื่อ ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสุขเชิงอัตวิสัยมากยิ่งขึ้นจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กร สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่จะกระตุ้นให้ พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีองค์ประกอบหลาย ด้าน ดังนี้ การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การรับรู้สนับสนุนจาก องค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงใน การทำงาน การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาวมณ์ และการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้าน การปฏิบัติงาน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เหล่านี้ จะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลากร ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองการสนับสนุนแก่องค์กรที่มีต่อ บุคคลากรนั่นเอง

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

(กุสุมา จ้อยช้างเนียม, 2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน สำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน งานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการ ทำงานของพนักงานมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามอายุ อายุงาน และรายได้ แต่เมื่อ เปรียบเทียบตามเพศสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วน ปัจจัยด้านงาน 5 ด้าน คือด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้าน สัมพันธภาพในการทำงานด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน มีความสัมพันธ์ใน

ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกร ไทยทายาท กาญจนะจิตรา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง แรงจูงใจกับ ระยะเวลาในการทำงานและคงอยู่ของพนักงาน บริษัท แอร์โรเฟล็กซ์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ผล การศึกษาพบว่า การเสริมสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทฯ เงินเดือนและสวัสดิการไม่มีความ เหมาะสมกับภาระหน้าที่การงานส่วนความสัมพันธ์ของพนักงานและเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วย

ความราบรื่นรู้สึกรู้สึกภูมิใจในตำแหน่งและผลงานที่ทำสำเร็จการได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

การพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรมและเป็นธรรม การได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ (ชาติจรประติษฐ์, 2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมาก และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดย

จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคลพบว่า พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิตที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละปัจจัยกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

(จันรอด, 2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลบุรี เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลบุรี เขต 3 โดยรวมและปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับมากและทุกด้านแตกต่างกันในระดับน้อยยกเว้นแรงจูงใจปัจจัยจูงใจ ด้านความรู้สึกรับ ด้านเนื้องาน แตกต่างกันในระดับปานกลางปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลบุรี เขต 3 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความรู้สึกรับ แตกต่างกันในระดับมาก นอกนั้นแตกต่างกันในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลบุรี เขต 3 จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา โดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปัจจัยจูงใจด้านความรู้สึกรับ และด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันในระดับมาก ปัจจัยสุขอนามัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกันในระดับน้อย นอกนั้นแตกต่างกันในระดับปานกลาง

(รังสิมา เหลืองอ่อน, 2549) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการแรงจูงใจในการทำงานและขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดกลาง และขนาดเล็กจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากและปานกลาง ลำดับแรกเป็นความต้องการด้านความปลอดภัย รองลงมาความต้องการความรัก ความต้องการทางสรีระเป็นลำดับที่ 3 ความต้องการการพัฒนาตนเองเป็นลำดับที่ 4 และสุดท้ายเป็นความต้องการความรู้สึกว่าตนเองมีค่า เมื่อจำแนกตามปัจจัยพบว่า ด้านเพศ มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ด้านอายุและด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านระดับเงินเดือน มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ด้านระยะเวลาการทำงาน มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ด้านขีดความสามารถ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านสถานภาพสมรส และด้านระยะเวลาการทำงาน และด้านระดับเงินเดือน มีขีดความสามารถไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ด้านระดับการศึกษา มีขีดความสามารถแตกต่างกันในทุกด้าน

(รังสรรค์ อ่วมมี, 2550) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม. 18 วิศวรรม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานของพนักงาน และต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ไม่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จิตวัตดี เนียมสุวรรณ (2554) ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน พบว่า (1) พนักงานธนาคารกรุงไทย มีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มากกว่ารูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงพนักงานธนาคารกรุงไทย มีแรงจูงใจภายในและความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง (2) พนักงานธนาคารกรุงไทยที่คุณสมบัติส่วนบุคคล คือ เพศและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจภายใน และความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน (3) ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย ความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำ และแรงจูงใจภายใน (4) ภาวะผู้นำ ไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย แต่แรงจูงใจภายในมีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรุงไทยจากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น สรุปว่า แรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึก

อยากทำงานมีด้วยกันหลายด้าน เช่น ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ซึ่งแรงจูงใจด้านต่าง ๆ นี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย แรงจูงใจของพนักงานแต่ละคนแต่ละด้านจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความต้องการของแต่ละบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีสภาพไม่คงที่ อาจมีลักษณะเป็นครั้งคราวไม่คงทนถาวร การเปลี่ยนแปลงของสภาพแรงจูงใจจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์การ จึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานที่จะต้องคอยสังเกตและแก้ไข เมื่อเกิดสภาพการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจของพนักงานในหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานตลอดไป

5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การ

(สุภาพร รอดถนน, 2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาล กับประสิทธิผลองค์การ ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.720$) การบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลองค์การ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.691$) และกลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การกระตุ้นปัญญา การกระจายอำนาจและการให้อำนาจในการตัดสินใจ และการสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และการปลูกฝังค่านิยม ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 56.5 ($R^2 = 0.565$) อัมพล ชูสนุก (2552) ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำ ของซีอีโอต่อประสิทธิผลองค์การในบริษัทของวัฒนธรรมองค์การของ บริษัท โรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย พบว่า ภาวะผู้นำ ของซีอีโอมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลองค์การ และวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อประสิทธิผลองค์การ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพของซีอีโอมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อวัฒนธรรมที่เป็นไปในทางสร้างสรรค์ วัฒนธรรมการมุ่งเน้นความรู้สึกผูกพันเป็นกลุ่ม วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการมีนวัตกรรม ผลลัพธ์ที่คาดหวังขององค์การ และความพึงพอใจในงานของพนักงาน และวัฒนธรรมที่เป็นไปในทางสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน และวัฒนธรรมการ

มุ่งเน้นวัฒนธรรมการมุ่งเน้นความรู้สึกผูกพันเป็นกลุ่มมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

(เลาห์จี้ระกุล., 2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำพฤติกรรมขององค์การบริหารอากาศองค์การ กับประสิทธิผลขององค์การ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การโดยรวม และประสิทธิผลขององค์การโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยรวม และบรรยากาศองค์การโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และภาวะผู้นำโดยรวม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การโดยรวม และบรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การ พบว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องที่นักวิจัยมากมายให้ความสนใจทำ การศึกษา โดยอาจจะศึกษาในปีจ้จย หรือ กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไป แต่ส่วนใหญ่จะพบว่า ประสิทธิผลขององค์การมักจะมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการองค์การ และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งในปัจจุบันเรื่องของประสิทธิผลขององค์การ ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ด้านการบริหารจัดการองค์การ ทั้งนี้เนื่องจาก

ประสิทธิผลขององค์การเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้วและสามารถดำรงอยู่และขับเคลื่อนต่อไปได้

สรุป

จากบททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของตัวแปรทั้ง 2 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ซึ่งรายละเอียดเนื้อหาประกอบด้วย ความหมายแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านของตัวแปร นำมาจัดทำกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย มีดังต่อไปนี้โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย (1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน และ (4) ด้านการปฏิบัติงานสำหรับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ประกอบด้วย (1) ความต้องการสิ่งที่ทำหาย (2) ด้านความสนใจ - เพลิดเพลิน (3) ด้านความเป็นตัวของตัวเอง (4) ด้านความต้องการมีความสามารถ และ (5) ด้านความมุ่งมั่น และตัวแปรสุดท้าย ประสิทธิภาพองค์การ ประกอบด้วย (1)ด้านการผลิต (2) ด้านประสิทธิภาพ (3) ด้านความพอใจ (4) ด้านการปรับตัว และ (5) ด้านการพัฒนาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวแปรแต่ละตัวเพื่อนำมาหา ระดับของแต่ละตัวแปร และศึกษาถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 3 จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรทั้ง 3 ในข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยสามารถจัดทำกรอบแนวคิดและการกำหนดสมมติฐานงานวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ แรงจูงใจภายใน อิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง พนักงานบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เฉพาะกลุ่มพัฒนาธุรกิจ จำนวนทั้งหมด 1,351 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 เมษายน 2561)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จากประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Taro Yamane. 1970: 886) ที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือ มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ร้อยละ ± 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$N = \frac{1,351}{1 + 1,351(0.05)^2}$$

$$N = 308.62$$

$$N = 309$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่าง 3 ขั้นตอน โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยจะเลือกบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เฉพาะกลุ่มพัฒนาธุรกิจ ตามโครงสร้าง ทั้งหมด 3 กลุ่ม คือ กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 1, กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 2 และ กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 3 ตามโครงสร้างการบริหารของบริษัท

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการกำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มจำนวนเท่าๆ กันตามสัดส่วนจะได้กลุ่มละ 103 คน ทั้งหมด 3 กลุ่ม รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 309 คน

ตาราง 1 ตารางกลุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มพัฒนาธุรกิจ	สถานที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวน
กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 1	ฝ่ายการตลาด, ฝ่ายรับประกันภัยรถยนต์	103 ชุด
กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 2	ฝ่ายมาตรฐานงานสินไหม, ฝ่ายกฎหมาย	103 ชุด
กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 3	ฝ่ายพัฒนาการตลาดตัวแทน, ศูนย์ฝึกอบรม	103 ชุด

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sample) จากพนักงานที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ที่สะดวกและยินดีให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร กรณีศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดนิยามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (item) ของแบบสอบถาม

3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของงานวิจัย

4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าตามหลักการ และทฤษฎี เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์การ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ เพื่อให้ความเห็นชอบ พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุง

5. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากตำราเรียน เอกสาร เว็บไซต์ ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ครอบคลุม ตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถามให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

3. นำข้อมูลที่ได้ไปสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิผลองค์การ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended Response Question) จำนวน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อ 1 เพศ ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.1 เพศชาย

1.2 เพศหญิง

ข้อ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยตั้งข้อมูลในระบบข้อมูลพื้นฐาน ลำดับช่วงอายุของพนักงาน บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เฉพาะกลุ่มพัฒนาธุรกิจ (ข้อมูล ณ วันที่ 16 เมษายน 2561)

- 2.1 21-30 ปี
- 2.2 31-40 ปี
- 2.3 41-50 ปี
- 2.4 51 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 ระดับการศึกษา ใช้วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.2 ปริญญาตรี
- 3.3 ปริญญาโท
- 3.4 ปริญญาเอก

ข้อ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยข้อมูลตั้งในระบบข้อมูลพื้นฐาน เงินเดือนพนักงาน บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เฉพาะกลุ่มพัฒนาธุรกิจ (ข้อมูล ณ วันที่ 16 เมษายน 2561)

- 4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 4.2 15,001 – 25,000 บาท
- 4.3 25,001 – 35,000 บาท
- 4.4 35,001 บาทขึ้นไป

ข้อ 5 ระยะเวลาในการทำงาน ใช้วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 5.1 น้อยกว่า 3 ปี
- 5.2 3 – 5 ปี
- 5.3 6 – 10 ปี
- 5.4 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กร เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอิทธิพลต่อพนักงานบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยได้

ปรับปรุงแบบสอบถามของ(ทัศนุธร., 2543) และ(เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร, 2548) ซึ่งพัฒนาขึ้นมาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ(Eisenberger et al., 1986) โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน และการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดระดับแรงจูงใจ ภายในในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงจากลักษณะของบุคคลมีแรงจูงใจภายในจาก (อรพินทร์ ชูชม, 2542) มีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งท้าทาย แรงจูงใจภายในด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน แรงจูงใจภายในด้านความเป็นตัวของตัวเอง แรงจูงใจภายในด้านความต้องการมีความสามารถ และแรงจูงใจภายในด้านความมุ่งมั่น

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพองค์กร เป็นแบบสอบถามที่วัดระดับประสิทธิผลขององค์กรซึ่งจะวัดประสิทธิภาพองค์กรจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพองค์กร 5 ด้านประกอบด้วย ประสิทธิภาพองค์กรด้านการผลิต ประสิทธิภาพองค์กรด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพองค์กรด้านความพอใจ ประสิทธิภาพองค์กรด้านการปรับตัว และประสิทธิภาพองค์กรด้านการพัฒนา

ลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 จะเป็นข้อคำถามเชิงบวกทุกข้อ และใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) กำหนดการให้คะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและคอมพิวเตอร์แล้วประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ จากนั้นนำผลการศึกษามาเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย แปลความหมายโดยใช้การหาอันตรภาคชั้นแบ่งช่วงระดับคะแนน ตามที่ (กานดา พูลลาภทวี, 2530) อธิบายไว้ดังนี้

$$\text{อันตรายภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจากการประเมินค่าเฉลี่ยโดยหาอันตรายภาคชั้นดังกล่าวสามารถหาค่าเฉลี่ยช่วงชั้นและแปลความหมายได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลความว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม และการใช้สำนวนภาษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหนังสือคู่มือ เว็บไซต์ และนิตยสารต่างๆ ที่มีคลัมน์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของกิจการเพื่อสังคม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่พนักงาน บริษัท วิริยะประกันภัยจำกัด จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 309 คน

การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบและอธิบายในระดับนัยสำคัญของตัวแปรและพหุสัมพันธ์สมมติฐาน โดยการตีความจากผลที่ได้ประมวลออกมาจากตัวแปรที่ได้ทำการทดสอบ

5. นำผลการอธิบาย จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาทำการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี และพิจารณาด้วยเหตุผล มาช่วยตีกรอบในแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก และไม่ต่ำกว่า 0.65 (Nunnally. 1978) แสดงว่ามีความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

ด้านการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร	เท่ากับ	0.909
ด้านแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	เท่ากับ	0.915

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในเลือกทำงานการวิเคราะห์สมมติฐานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการรับรู้เลือกทำงานโดยใช้เครื่องมือทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายของข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage : %) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean: X) ซึ่งผู้ศึกษาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับงานของกลุ่มตัวอย่างประชากร ทั้งนี้เพื่อนำมาสรุปคะแนนคำตอบของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งจะใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนตัวของประชาชนในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เจริญรัตน์; และคณะ. 2548 : 214)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ P แทนร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทนความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

n แทนจำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลประชาชนในแบบสอบถาม โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทนค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทนผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหรือคะแนนทั้งหมด

n แทนจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งก็คือ การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจภายในกับ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพองค์การของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 95%

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k$$

เมื่อ Y คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y

b_0 คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

b_1, \dots, k คือน้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

$x_{0, \dots, 1}$ คือ คะแนนตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k

K คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

ตาราง 2 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ	Multiple Linear Regression

ตาราง 2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ	Multiple Linear Regression

ที่มา : จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ขั้นตอน โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t – test	แทน	ค่าการทดสอบ Independent Sample t – test
F – test	แทน	ค่าการทดสอบ One – Way ANOVA
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
Sig.(2-tailed)	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
H0	แทน	สมมติฐานหลัก
H1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิผลองค์การ
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยสามารถแจกแจงจำนวนความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวข้องกับข้อมูลประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	149	47.15
หญิง	160	50.63
รวม	309	100.0
อายุ		
21 – 30 ปี	122	39.48
31 – 40 ปี	67	21.68
41 – 50 ปี	104	33.66
51 ปีขึ้นไป	16	5.18
รวม	309	100.0
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	2.27
ปริญญาตรี	302	97.73
รวม	309	100.0
ระดับเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	21	25.57
15,001 – 25,000 บาท	79	28.80
25,001 – 35,000 บาท	89	36.89
35,001 บาทขึ้นไป	119	27.51
รวม	309	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	77	24.92
3 – 5 ปี	161	52.10
6 - 10 ปี	71	22.98
รวม	309	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า จากพนักงาน จำนวน 309 คน เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.63 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 47.15 โดยส่วนใหญ่ จะมีอายุ 21 – 30 ปี มากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 122 คน คิดเป็นร้อยละ 39.48 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 97.73 มีเงินเดือนอยู่ที่ 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 27.51 และพบว่า ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาในการทำงาน 3 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
 ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรค่าเฉลี่ย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ			
1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	4.05.	0.34	มาก
2. สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความสามารถ	3.84	0.37	มาก
3. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต	4.30	0.53	มากที่สุด
4. องค์กรมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ครอบครัวพนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี	4.17	0.73	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม	4.09	-	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า			
1. องค์กรมีการสนับสนุนงบประมาณให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน เช่น การฝึกอบรมการเข้าร่วมสัมมนาการศึกษาดูงาน เป็นต้น	4.30	0.53	มากที่สุด
2. องค์กรให้โอกาสบุคลากรทุกคนที่มีคุณสมบัติความสามารถ และความพร้อมได้มีการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	4.17	0.73	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามีดีและเต็มใจสอนงานและให้คำแนะนำในการทำงานเสมอ	4.04	0.87	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามักให้โอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้ลองทำงานใหม่ ๆ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ	4.14	0.34	มาก
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าโดยรวม	4.16	-	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
1. เมื่อมีเหตุจำเป็นจะต้องลางานติดต่อกันหลายวัน ผู้บังคับบัญชาจะเข้าใจและอนุญาตให้ลางานได้	3.92	0.32	มาก
2. งานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ เป็นงานที่มีความมั่นคงสูง	3.83	0.64	มาก
3. หากองค์กรจะปลดบุคลากรใดออกจากรางาน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม	3.90	0.75	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวม	3.88	-	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
ด้านการปฏิบัติงาน			
1. องค์กรมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และเพียงพอให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	0.53	มากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชามีความห่วงใยเรื่องความเป็นอยู่และความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน	4.17	0.73	มาก
3. บรรยากาศแวดล้อม (แสง สี เสียง อากาศ) ในบริเวณทำงานเอื้ออำนวยให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่และผ่อนคลาย	4.30	0.53	มากที่สุด
4. เมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือ หรือคำแนะนำ พนักงานสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีที่ประสบปัญหาในการทำงาน	4.17	0.73	มาก
ด้านการปฏิบัติงานโดยรวม	4.23	-	มากที่สุด
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม	4.09	-	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าโดยรวม โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวม โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้ว่า องค์กรมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และเพียงพอให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรยากาศแวดล้อม (แสง สี

เสียง อากาศ) ในบริเวณทำงานเอ่อำนวยให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่และผ่อนคลาย โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีความห่วงใยเรื่องความเป็นอยู่และความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน และเมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือหรือคำแนะนำ พนักงานสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีที่ประสบปัญหาในการทำงาน โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้ว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตมากที่สุด โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ องค์การมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ครอบครัวพนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความสามารถ โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนองค์การ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้ว่า องค์การมีการสนับสนุนงบประมาณให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน เช่น การฝึกอบรมการเข้าร่วมสัมมนาการศึกษาดูงาน เป็นต้น โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ องค์การให้โอกาสบุคลากรทุกคนที่มีคุณสมบัติ ความสามารถ และความพร้อมได้มีการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ผู้บังคับบัญชามักให้โอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้ลองทำงานใหม่ ๆ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และผู้บังคับบัญชายินดีและเต็มใจสอนงานและให้คำแนะนำในการทำงานเสมอ โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้ว่า เมื่อมีเหตุจำเป็นจะต้องลางานติดต่อกันหลายวัน ผู้บังคับบัญชาจะเข้าใจและอนุญาตให้ลางานได้ โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมา คือ หากองค์การจะปลดบุคลากรได้ออกจากงาน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ เป็นงานที่มีความมั่นคงสูง โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
ด้านความต้องการสิ่งท้าทาย			
1. ท่านต้องการปฏิบัติงานที่ยาก เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	4.30	0.53	มากที่สุด
2. ท่านต้องการปฏิบัติงานที่แปลกใหม่ เพราะเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ	4.17	0.73	มาก
3. ท่านต้องการปฏิบัติงานที่ใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ	4.04	0.87	มาก
ด้านความต้องการสิ่งท้าทายโดยรวม	4.17	-	มาก
ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน			
1. ท่านชอบปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	3.80	0.55	มาก
2. ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น	3.61	0.61	มาก
3. ท่านมีความสุขกับการทำงานในปัจจุบัน	3.73	0.63	มาก
ด้านความสนใจและความเพลิดเพลินโดยรวม	3.71	-	มาก
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง			
1. ท่านต้องการวางแผนในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	4.14	0.34	มาก
2. ท่านต้องการปฏิบัติงานอย่างอิสระ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิด	4.30	0.53	มาก
3. ท่านต้องการให้มีการดูแลและจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	4.17	0.73	มาก
ด้านความเป็นตัวของตัวเองโดยรวม	4.20	-	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
ด้านความต้องการมีความสามารถ			
1. ท่านต้องการให้มีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.04	0.87	มาก
2. ท่านค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานของท่านอยู่เสมอ	3.80	0.55	มาก
3. ท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะเฉพาะทางเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานของตนอย่างสม่ำเสมอ	3.61	0.61	มาก
ด้านความต้องการมีความสามารถโดยรวม	3.81	-	มาก
ด้านความมุ่งมั่น			
1. เมื่อได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงาน ท่านจะเริ่มลงมือทำทันทีด้วยความมุ่งมั่น	4.30	0.53	มากที่สุด
2. ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้	4.17	0.73	มาก
3. ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยไม่คำนึงถึงสิ่งตอบแทนเป็นหลัก	4.04	0.87	มาก
ด้านความมุ่งมั่นโดยรวม	4.17	-	มาก
แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวม	4.01	-	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา คือ ด้านความต้องการสิ่งท้าทาย และด้านความมุ่งมั่น โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านความต้องการมีความสามารถ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความเป็นตัวของตัวเอง พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจ โดยต้องการปฏิบัติงานอย่างอิสระ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิดมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการดูแลและจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และต้องการวางแผนในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

ด้านความต้องการสิ่งท้าทาย พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการสิ่งท้าทายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจ โดยต้องการปฏิบัติงานที่ยาก เหมาะสมกับความสามารถมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ต้องการปฏิบัติงานที่แปลกใหม่ เพราะเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และต้องการปฏิบัติงานที่ใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านความมุ่งมั่น พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจ โดยเมื่อได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงาน ท่านจะเริ่มลงมือทำทันทีด้วยความมุ่งมั่นมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งตอบแทนเป็นหลัก โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านความต้องการมีความสามารถ พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการมีความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจ โดยต้องการให้มีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ คั่นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานของท่านอยู่เสมอ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และต้องการให้มีการฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงานรวมถึงการพัฒนาทักษะเฉพาะทางเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความสนใจและความเพลิดเพลินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจโดยชอบปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

มากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมา คือ มีความสุขกับการทำงาน ในปัจจุบัน โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และทำงานด้วยความกระตือรือร้น โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลองค์กร

ประสิทธิผลองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
ด้านการผลิต			
1. องค์กรของท่านสามารถให้บริการได้เพียงพอ และตรงกับความต้องการของลูกค้า	4.14	0.34	มาก
2. ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ลูกค้าขององค์กร	4.27	0.85	มากที่สุด
.3เมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้บริการ องค์กรของท่าน สามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.71	0.83	มาก
ด้านการผลิตโดยรวม	4.04	-	มาก
ด้านประสิทธิภาพ			
.1องค์กรมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ลูกค้า ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.30	0.53	มากที่สุด
.2องค์กรของท่านมีต้นทุนด้านการให้บริการใน ระดับที่เหมาะสม	4.17	0.73	มาก
.3ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร แห่งนี้	4.04	0.87	มาก
ด้านประสิทธิภาพโดยรวม	4.17	-	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ประสิทธิผลองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
ด้านความพอใจ			
1. บุคลากรมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.73	0.44	มากที่สุด
2. บุคลากรในองค์การมีการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายมาอย่างรวดเร็ว	4.57	0.62	มากที่สุด
3. องค์การของท่านสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมาย และรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่เสมอ	3.96	1.03	มาก
ด้านความพอใจโดยรวม	4.42	-	มากที่สุด
ด้านการปรับตัว			
1. องค์การของท่านสามารถนำแผนนโยบายและ เครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่มาใช้กับ องค์การได้อย่างเหมาะสม	3.99	0.74	มาก
2. พนักงานในองค์การของท่านมีการให้ความร่วมมือ ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การ เป็นอย่างดี	3.79	0.91	มาก
3. องค์การใส่ใจต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงและ ทิศทางในอนาคตขององค์การเมื่อก้าวเข้าสู่ประชาคม อาเซียน	3.79	0.71	มาก
ด้านการปรับตัวโดยรวม	3.85	-	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ประสิทธิผลองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
ด้านการพัฒนา			
.1องค์การของท่านมีการพัฒนาโครงสร้างและ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมอยู่เสมอ	3.96	0.88	มาก
องค์การของท่านมีความพร้อมในการรับมือกับ .2 สภาพปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่องค์การ	4.09	0.60	มาก
.3องค์การของท่านมีการจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อให้พนักงานได้นำความรู้มาพัฒนา ประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์การ	4.14	0.85	มาก
ด้านการพัฒนาโดยรวม	4.06	-	มาก
ประสิทธิผลองค์การโดยรวม	4.10	-	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์การ ด้านความพอใจมากที่สุด โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านการพัฒนา โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านการผลิต โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และด้านการปรับตัว โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความพอใจ พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์การ ด้านความพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า บุคลากรมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 รองลงมา คือ บุคลากรในองค์การมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างรวดเร็ว โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และองค์การของท่านสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมาย และรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้อง

กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่เสมอ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์กร ด้านประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์กรมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ องค์กรของท่านมีต้นทุนด้านการให้บริการในระดับที่เหมาะสม โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านการพัฒนา พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์กร ด้านการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์กรของท่านมีการจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อให้พนักงานได้นำความรู้มาพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กร โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ องค์กรของท่านมีความพร้อมในการรับมือกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กร โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และองค์กรของท่านมีการพัฒนาโครงสร้างและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านการผลิต พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์กร ด้านการผลิตรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ องค์กรของท่านสามารถให้บริการได้เพียงพอและตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้บริการ องค์กรของท่านสามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ด้านการปรับตัว พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์กร ด้านการปรับตัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์กรของท่านสามารถนำแนวโน้มนโยบายและเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ พนักงานในองค์กรของท่านมีการให้ความร่วมมือในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นอย่างดี และองค์กรใส่ใจต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงและทิศทางในอนาคตขององค์กรเมื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

H_1 : การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตร (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10.694	4	2.673	54.908**	0.000
Residual	14.802	304	0.049		
Total	25.496	308			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ Multiple Regression เพื่อทดสอบอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละรายด้าน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแสดงดังตาราง 8

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) รายด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ Enter Multiple Regression Analysis

การสนับสนุนจากองค์กร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.586	0.240		6.602**	0.000
ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ (X_1)	0.313	0.066	0.373	4.771**	0.000
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (X_2)	0.140	0.055	0.154	2.567**	0.011
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_3)	0.456	0.091	0.781	5.013**	0.000
ด้านการปฏิบัติงาน (X_4)	-0.281	0.078	-0.574	-3.606**	0.000
$r = 0.648$	Adjusted $R^2 = 0.412$				
$R^2 = 0.419$	SE = 0.22				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Beta แสดงประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.419 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบาย แสดงประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.90

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ พบว่า เท่ากับ 0.313 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.313 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า พบว่า เท่ากับ 0.140 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.140 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า เท่ากับ 0.456 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.456 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์การ ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า เท่ากับ -0.281 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การลดลง 0.281 หน่วย

หากไม่พิจารณาการสนับสนุนจากองค์การ ทั้ง 4 ด้าน ต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีค่าอยู่ที่ระดับ 1.586 หน่วย (y_1) โดยเขียนสมการได้ดังนี้

$$y_1 = 1.586 + 0.313 (X_1) + 0.140 (X_2) + 0.456 (X_3) - 0.281 (X_4)$$

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

H_1 : แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุสูตร (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ที่มีต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10.709	4	2.677	55.038**	0.000
Residual	14.787	304	0.049		
Total	25.496	308			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ

กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้าน

ความต้องการสิ่งที่ทำหาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ Multiple Regression เพื่อทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ทำหาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละรายด้าน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแสดงดังตาราง 10

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ทำหาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) รายด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ Enter Multiple Regression Analysis

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.659	0.304		12.048	0.000
ด้านความต้องการสิ่งที่ทำหาย (X_1)	0.342	0.068	0.465	3.466**	0.000
ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน (X_2)	-0.382	0.064	-0.340	-5.947**	0.000
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง (X_3)	0.268	0.079	0.389	3.399**	0.001
ด้านความต้องการมีความสามารถ (X_4)	0.212	0.068	0.235	3.097**	0.002
ด้านความมุ่งมั่น (X_5)	-0.015	0.063	-0.035	-0.245	0.806
r = 0.654		Adjusted R ² = 0.420			
R ² = 0.412		SE = 0.25			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Beta แสดงประสิทธิผลองค์การ ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับ แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ทำหาย ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแรงจูงใจภายใน ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.412 หมายความว่า ตัวแปรอิสระใน สมการนี้สามารถอธิบาย แสดงประสิทธิผลองค์การ ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.20

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความ ต้องการสิ่งที่ทำหาย พบว่า เท่ากับ 0.342 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้านความ ต้องการสิ่งที่ทำหาย จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.342 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความ สนใจและความเพลิดเพลิน พบว่า เท่ากับ -0.382 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้าน ความสนใจและความเพลิดเพลิน จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การลดลง 0.382 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความ เป็นตัวของตัวเอง พบว่า เท่ากับ 0.268 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้านความเป็น ตัวของตัวเองจะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.268 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความ ต้องการมีความสามารถ พบว่า เท่ากับ 0.212 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้าน ความต้องการมีความสามารถ จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.212 หน่วย

หากไม่พิจารณาการสนับสนุนจากองค์การ ทั้ง 4 ด้าน ต่อประสิทธิผลองค์การ ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีค่าอยู่ที่ระดับ 3.659 หน่วย (y_1) โดยเขียนสมการได้ดังนี้

$$y_1 = 3.659 + 0.342 (X_1) - 0.382 (X_2) + 0.268 (X_3) + 0.212 (X_4)$$

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 11 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน

.1การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

- 1.1 ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ
- 1.2 สวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า
- 1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- 1.4 ด้านการปฏิบัติงาน

.2แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านค ตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร ทัศนศึกษา กลุ่มบริษัท วีริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

- 2.1 ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย
- 2.2 ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน
- 2.3 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง
- 2.4 ด้านความต้องการมีความสามารถ
- 2.5 ด้านความมุ่งมั่น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา บริษัท วิริยะ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยสังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการ ค้นคว้า ดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

สังเขปความมุ่งหมาย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ทำ ทายความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการ มีความสามารถด้านความมุ่งมั่น การรับรู้แรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

2. แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ทำ ทายความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จากประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Taro Yamane. 1970: 886) ที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือ มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ร้อยละ ± 5 โดยจากผลการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการศึกษา เท่ากับ 309 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่าง 3 ขั้นตอน โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยจะเลือกบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เฉพาะกลุ่มพัฒนาธุรกิจ ตาม โครงสร้าง ทั้งหมด 3 กลุ่ม คือ กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 1, กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 2 และ กลุ่มพัฒนาธุรกิจ 3 ตามโครงสร้างการบริหารของบริษัท

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการกำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มจำนวนเท่าๆ กันตามสัดส่วนจะได้กลุ่มละ 103 คน ทั้งหมด 3 กลุ่ม รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 309 คน

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sample) จากพนักงานที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ที่สะดวกและยินดีให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-ended Response Question)

ส่วนที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กร เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอิทธิพลต่อพนักงานบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามของ(ทัศนุธร., 2543) และ(เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548) ซึ่งพัฒนาขึ้นมาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ(Eisenberger et al., 1986) โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน และการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดระดับแรงงูใจ ภายในในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงจากลักษณะของบุคคลมีแรงงูใจภายในจาก (อรพินทร์ ชูชม, 2542) มีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย แรงงูใจภายในด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย แรงงูใจภายในด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน แรงงูใจภายในด้านความเป็นตัวของตัวเอง แรงงูใจภายในด้านความต้องการมีความสามารถ และแรงงูใจภายในด้านความมุ่งมั่น

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพองค์กร เป็นแบบสอบถามที่วัดระดับประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งจะวัดประสิทธิภาพองค์กรจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพองค์กร 5 ด้านประกอบด้วย ประสิทธิภาพองค์กรด้านการผลิต ประสิทธิภาพองค์กรด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพองค์กรด้านความพอใจ ประสิทธิภาพองค์กรด้านการปรับตัว และประสิทธิภาพองค์กรด้านการพัฒนา

การจัดกระทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบและอธิบายในระดับนัยสำคัญของตัวแปรและพิสูจน์สมมติฐาน โดยการตีความจากผลที่ได้ประมวลออกมาจากตัวแปรที่ได้ทำการทดสอบ

5. นำผลการอธิบาย จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาทำการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี และพิจารณาด้วยเหตุผล มาช่วยตีกรอบในแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

1. การสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Multiple Regression

2. แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ที่มีต่อประสิทธิผลองค์การ ทัศนศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Multiple Regression

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลจากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ ทัศนศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์

ผลการศึกษา พบว่า จากพนักงาน จำนวน 309 คน เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.63 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 47.15 โดยส่วนใหญ่จะมีอายุ 21 – 30 ปี มากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเงินเดือนอยู่ที่ 35,001 บาทขึ้นไป และพบว่า ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาในการทำงาน 3 – 5 ปี มากที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวม โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านความรู้

ในงานและโอกาสก้าวหน้าโดยรวม โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวม โดยมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ด้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้ที่ องค์กรมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และเพียงพอให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรยากาศแวดล้อม (แสง สี เสียง อากาศ) ในบริเวณทำงานเอื้ออำนวยให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่และผ่อนคลาย โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีความห่วงใยเรื่องความเป็นอยู่และความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน และเมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือ หรือคำแนะนำ พนักงานสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีที่ประสบปัญหาในการทำงาน โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้ว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตมากที่สุด โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ องค์กรมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ครอบครัวพนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความสามารถ โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการรับรู้ที่ องค์กรมีการสนับสนุนงบประมาณให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน เช่น การฝึกอบรมการเข้าร่วมสัมมนาการศึกษาดูงาน เป็นต้น โดยมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ องค์กรให้โอกาสบุคลากรทุกคนที่มีคุณสมบัติ ความสามารถ และความพร้อมได้มีการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ผู้บังคับบัญชามักให้โอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้ลองทำงานใหม่ ๆ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และผู้บังคับบัญชามีใจดีและเต็มใจสอนงานและให้คำแนะนำในการทำงานเสมอ โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้ว่า เมื่อมีเหตุจำเป็นจะต้องลางานติดต่อกันหลายวัน ผู้บังคับบัญชาจะเข้าใจและอนุญาตให้ลางานได้ โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมา คือ หากองค์กรจะปลดบุคลากรให้ออกจากงาน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ เป็นงานที่มีความมั่นคงสูง โดยมีการรับรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา คือ ด้านความต้องการสิ่งท้าทาย และด้านความมุ่งมั่น โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านความต้องการมีความสามารถ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความเป็นตัวของตัวเอง พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจโดยต้องการปฏิบัติงานอย่างอิสระ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิดมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการดูแลและจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และต้องการวางแผนในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

ด้านความต้องการสิ่งท้าทาย พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการสิ่งท้าทาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจโดยต้องการปฏิบัติงานที่ยาก เหมาะสมกับความสามารถมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ต้องการปฏิบัติงานที่แปลกใหม่ เพราะเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และต้องการปฏิบัติงานที่ใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านความมุ่งมั่น พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจโดยเมื่อได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงาน ท่านจะเริ่มลงมือทำทันทีด้วยความมุ่งมั่นมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยไม่คำนึงถึงสิ่งตอบแทนเป็นหลัก โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านความต้องการมีความสามารถ พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการมีความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจโดยต้องการให้มีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ คำนึงว่าหาความรู้เกี่ยวกับงานของท่านอยู่เสมอ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และต้องการให้มีการฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงานรวมถึงการพัฒนาทักษะเฉพาะทางเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน พบว่า พนักงานแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ด้านความสนใจและความเพลิดเพลินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจโดยชอบปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมา คือ มีความสุขกับการทำงานในปัจจุบัน โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และทำงานด้วยความกระตือรือร้น โดยมีแรงจูงใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์กร ด้านความพอใจมากที่สุด โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านการพัฒนา โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านการผลิต โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และด้านการปรับตัว โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความพอใจ พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์กร ด้านความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า

บุคลากรมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 รองลงมา คือ บุคลากรในองค์การมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างรวดเร็ว โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และองค์การของท่านสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมาย และรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่เสมอ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์การ ด้านประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์การมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ องค์การของท่านมีต้นทุนด้านการให้บริการในระดับที่เหมาะสม โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การแห่งนี้ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านการพัฒนา พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์การ ด้านการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์การของท่านมีการจัด โครงการฝึกอบรม สัมมนาเพื่อให้พนักงาน ได้นำความรู้มาพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์การ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ องค์การของท่านมีความพร้อมในการรับมือกับสภาพปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่องค์การ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และองค์การของท่านมีการพัฒนาโครงสร้างและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านการผลิต พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์การ ด้านการผลิตรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ องค์การของท่านสามารถให้บริการได้เพียงพอและตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้บริการ องค์การของท่านสามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ด้านการปรับตัว พบว่า พนักงานมีประสิทธิผลองค์การ ด้านการปรับตัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์การของท่านสามารถนำแผนนโยบายและเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์การได้

อย่างเหมาะสม โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ พนักงานในองค์การของท่านมีการให้ความร่วมมือในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การเป็นอย่างดี และองค์การใส่ใจต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงและทิศทางในอนาคตขององค์การเมื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัยจำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Beta แสดงประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนจากองค์การ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านการปฏิบัติงาน

ค่า Adjusted R Square (R²) มีค่าเท่ากับ 0.419 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบาย แสดงประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.90

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ พบว่า เท่ากับ 0.313 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.313 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า พบว่า เท่ากับ 0.140 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.140 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า เท่ากับ 0.456 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.456 หน่วย

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า เท่ากับ -0.281 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์กรลดลง 0.281 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Beta แสดงประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแรงจูงใจภายใน ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน

ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.412 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบาย แสดงประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.20

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย พบว่า เท่ากับ 0.342 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์กรเพิ่มขึ้น 0.342 หน่วย

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน พบว่า เท่ากับ -0.382 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์กรลดลง 0.382 หน่วย

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง พบว่า เท่ากับ 0.268 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้านความเป็นตัวของตัวเองจะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์กรเพิ่มขึ้น 0.268 หน่วย

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความต้องการมีความสามารถ พบว่า เท่ากับ 0.212 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้านความต้องการมีความสามารถ จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์กรเพิ่มขึ้น 0.212 หน่วย

อภิปรายผลการศึกษา

ผลจากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Beta แสดงประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการสนับสนุนจากองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน

ค่า Adjusted R Square (R²) มีค่าเท่ากับ 0.419 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบาย แสดงประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.90

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ พบว่า เท่ากับ 0.313 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนสวัสดิการ จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์กรเพิ่มขึ้น 0.313 หน่วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2555) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ทายาท และสอดคล้องกับเพ็ญนภา ปันนกุลักษณ์ (2555) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า เงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์กร ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า พบว่า เท่ากับ 0.140 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการ

สนับสนุนจากองค์การ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.140 หน่วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญญา ปันทุลักษณ์ (2555) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ จิตวดี นิยมสุวรรณ (2554) ที่ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ที่พบว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า เท่ากับ 0.456 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.456 หน่วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตวดี นิยมสุวรรณ (2554) ที่ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ที่พบว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน สอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว ที่พบว่า ความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของการสนับสนุนจากองค์การ ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า เท่ากับ -0.281 หมายความว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ด้านการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การลดลง 0.281 หน่วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว ที่พบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Beta แสดงประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรงเชิงบวกกับแรงจูงใจภายใน

ประกอบด้วย ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแรงจูงใจภายใน ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน

ค่า Adjusted R Square (R2) มีค่าเท่ากับ 0.412 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบาย แสดงประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 41.20

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย พบว่า เท่ากับ 0.342 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.342 หน่วย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับซิคเซนมอฮาลยี (Csikszentmihalyi 1975, อ้างถึงใน จิตตวิ นีเยมสุวรรณ 2554, หน้า 30) quoted in Deci and Ryan 1985: 29) เมื่อบุคคลได้พบกับกิจกรรมที่มีความท้าทายที่เหมาะสมกับความสามารถของเขา ก็จะทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินในการทำกิจกรรมนั้น ส่วนกิจกรรมที่มากกว่าความต้องการท้าทายของบุคคล เช่น ง่ายเกินไปจะนำไปสู่ความเบื่อหน่ายในขณะที่กิจกรรมที่สูงกว่าความสามารถของบุคคลจนเกินไป ก็จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกวิตกกังวลและทำให้สภาวะไหลลื่นต่อเนื่องหยุดลงได้ ดังนั้นในแนวคิดของ Csikszentmihalyi นั้น แรงจูงใจภายในของบุคคลจะเกิดขึ้นได้เมื่อสภาวะนั้นมีความท้าทายที่เหมาะสมเท่านั้น และสอดคล้องกับดีซี (Deci, 1985) ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ว่าเป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีความรู้สึกรู้สึกว่าตนมีความสามารถและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการยืนยันว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจภายใน (Intrinsically Motivated Behaviors) เป็นพฤติกรรมซึ่งถูกจูงใจโดยความต้องการของบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ (Competent) และตัดสินใจได้ด้วยตนเอง (Self-Determining) พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายในถูกแบ่งออกเป็นสองประเภท ประเภทแรกเป็นพฤติกรรมที่พยายามค้นหาสถานการณ์ที่จะเปิดโอกาสให้บุคคลได้พบกับความท้าทาย ซึ่งเขามีความสามารถจัดการได้ ถ้าระดับความท้าทายนั้นต่ำเกินไป (เช่นถ้าเขาเกิดความเบื่อหน่าย) หรือถ้าระดับความท้าทายสูงเกินไป เขาก็จะค้นหาสถานการณ์ที่มีความท้าทายในระดับที่เขาสามารถจัดการได้ พฤติกรรมประเภทที่สองซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจภายในคือ พฤติกรรมที่ต้องการเอาชนะสถานการณ์ที่ท้าทายซึ่งเขากำลังเผชิญหรือทำให้เกิดขึ้น รวมถึงพฤติกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการลดความไม่สอดคล้องระหว่างความคาดหวังกับสภาวะที่เป็นจริง (Dissonance) การลดความไม่มั่นใจ (Uncertainty) หรือลดความผิดเพี้ยนจากที่ควรเป็น (Incongruity)

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง พบว่า เท่ากับ 0.268 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง

ตัวเองจะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.268 หน่วย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self – Determination Theory) เดซีและไรอัน (Deci and Ryan, 200, p.68) เสนอทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเองว่าเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงแรงจูงใจและบุคลิกภาพของมนุษย์ที่สร้างขึ้นมาจากผลการศึกษาวิจัยในเชิงประจักษ์และกระบวนการที่มองมนุษย์ในเชิงอินทรีย์ (Organismic) คือ มองว่าธรรมชาติของมนุษย์มีความกระตือรือร้นและริเริ่มลงมือทำ (Active) โดยมนุษย์มีความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ 3 ประการ คือ ความต้องการมีความสามารถ (Need for competence) ความต้องการมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง (Need for autonomy) และ ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Need for relatedness) ความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ดีที่สุดของแรงจูงใจภายใน ซึ่งเป็นแนวโน้มความเจริญของงานตามธรรมชาติของมนุษย์ และช่วยพัฒนาสังคมอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งช่วยให้มนุษย์มีความสุขในการทำงานและการดำรงชีวิตธรรมชาติของแรงจูงใจจะเป็นพลังที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทาง พลังในทฤษฎีแรงจูงใจโดยทั่วไปเป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ สำหรับแรงจูงใจภายใน ตามทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเองเห็นว่าเป็นแนวโน้มภายในโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่จะแสวงหาสิ่งแปลกใหม่ (Novelty) และท้าทาย (Challenges) เป็นแนวโน้มที่จะเพิ่มพูนและใช้ความสามารถของตน และเป็นแนวโน้มที่จะสำรวจและเรียนรู้ รางวัลในเบื้องต้นของการทำพฤติกรรม

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ของแรงจูงใจภายใน ด้านความต้องการมีความสามารถ พบว่า เท่ากับ 0.212 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน ด้านความต้องการมีความสามารถ จะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์การเพิ่มขึ้น 0.212 หน่วย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว ที่พบว่า ความต้องการมีความสามารถของพนักงาน มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ปัจจัยในเรื่องของการสนับสนุนจากองค์กรในทุกด้าน ยกเว้นด้านการปฏิบัติงาน มีผลทางบวกต่อประสิทธิผลองค์การทั้งสิ้น ดังนั้นในการบริหารจัดการองค์กร ควรมีการให้การสนับสนุนพนักงานในการทำงานด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านผลตอบแทนสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลองค์การให้มากขึ้น

2. การมอบหมายงานที่รับผิดชอบให้กับพนักงานมากเกินไป ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ที่ลดน้อยลง ดังนั้นองค์กรควรพิจารณามอบหมายงานให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน แต่ละหน้าที่ แต่ละตำแหน่ง และต้องสอดคล้องกับผลตอบแทนที่พนักงานได้รับ

3. แรงจูงใจในเรื่องของด้านความต้องการสิ่งที่ทำท่าย เป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรมากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานได้ทำงานภายใต้การริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดความท้าทายในการทำงาน หลีกเลี่ยงความซ้ำซากจำเจในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลองค์กรให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านอื่น ๆ มาทำการศึกษา เช่น ภาวะผู้นำ ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน เป็นต้น
2. ควรทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการทำกรสนทนา กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการศึกษาในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การกรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ
บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรกรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา กลุ่มพัฒนาธุรกิจ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับเรา และทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ในการนำเสนอให้เป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

โดยแบบสอบถามนี้ ประกอบไปด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามประสิทธิผลองค์กร

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง [] ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี

31 – 40 ปี 41 – 50 ปี

51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

6. ระดับเงินเดือน

- [] น้อยกว่า 10,000 บาท 10,000 – 15,000 บาท
 [] 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
 [] 30,001 – 40,000 บาท 40,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการทำงาน

- [] 1-2 ปี [] 3-5 ปี
 [] 6-10 ปี [] 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ข้อชี้แจง

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ พร้อมทั้งทาเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้ค่าคะแนน ดังนี้
 ระดับ 5 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก
 ระดับ 3 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
 ระดับ 2 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อย
 ระดับ 1 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ลำดับ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
2	สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
3	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีวิตของท่าน					
4	องค์กรมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี					
5	องค์กรมีการสนับสนุนงบประมาณให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน เช่น การฝึกอบรมการเข้าร่วมสัมมนาการศึกษาดูงาน เป็นต้น					

ลำดับ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
6	องค์กรของท่านให้โอกาสบุคลากรทุกคนที่มีคุณสมบัติความสามารถ และความพร้อมได้มีการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกับ					
7	ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจสอนงานและให้คำแนะนำในการทำงานเสมอ					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ลำดับ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
8	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้โอกาสและสนับสนุนให้ท่านได้ลองทำงานใหม่ๆหรืองานที่ท้าทายความสามารถ					
9	เมื่อท่านมีเหตุจำเป็นจะต้องลางานติดต่อกันหลายๆวันผู้บังคับบัญชาของท่านจะเข้าใจและอนุญาตให้ท่านลางานได้					
10	งานในตำแหน่งของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง					
11	หากองค์กรจะปลดบุคคลใดๆ ออกจากงานต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควรและมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม					
12	องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่สภาพดีพร้อมใช้งานและเพียงพอให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความห่วงใยเรื่องความเป็นอยู่และความปลอดภัยในการทำงานของท่าน					
14	บรรยากาศแวดล้อม (แสง สี เสียง อากาศ) ในบริเวณที่ท่านทำงานเอื้ออำนวยให้ท่านทำงานได้อย่างเต็มที่และผ่อนคลาย					

ลำดับ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
15	ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยไม่คำนึงถึงสิ่งตอบแทนเป็นหลัก					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามประสิทธิผลองค์กร

ลำดับ	แบบสอบถามประสิทธิผลองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	องค์กรของท่านสามารถให้บริการได้เพียงพอตรงและกับความต้องการของประชาชน					
2	ประชาชนส่วนใหญ่ความพึงพอใจในการให้บริการจากองค์กร					
3	เมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้บริการ องค์กรของท่านสามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
4	องค์กรมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
5	องค์กรของท่านมีต้นทุนด้านการให้บริการในระดับที่เหมาะสม					
6	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้					
7	บุคลากรมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
8	บุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างรวดเร็ว					
9	องค์กรของท่านสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมาย และรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่เสมอ					
10	องค์กรของท่านสามารถนำแนวคิดนโยบายและเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม					

ลำดับ	แบบสอบถามประสิทธิผลองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11	พนักงานในองค์กรของท่านมีการให้ความร่วมมือในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นอย่างดี					
12	องค์กรใส่ใจต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง และทิศทางในอนาคตขององค์กรเมื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน					
13	องค์กรของท่านมีการพัฒนาโครงสร้างและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ					
14	องค์กรของท่านมีความพร้อมในการรับมือกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กร					
15	องค์กรของท่านมีการจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อให้พนักงานได้นำ ความรู้มาพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กร					

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้





บรรณานุกรม

- Beach, D.S. . (1980). *Personnel: the Management of People at Work*. Macmillan Publishing Co., Inc.,
- Blau, P.M. . (1964). *Exchange and power in social life*. (New York), Wiley,
- Corsini, R. . (2002). *The Dictionary of Psychology*. (New York), Brunner-Routledge,
- Deci, E.L. and R.M. Ryan. . (1985). *Intrinsic Motivation and Self - Determination in Human Behavior*. (A Division of Plenum Publishing Corporation),
- Petri, H.L. . (1981). *Motivation: Theory and Research*. California: Wadsworth, Inc.,
- Rhoddes, L., & Eisenberger, R. . (2002). *Perceived organization support*. A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*,
- Shore, L.M., and Wayne, S.J. . (1993). Commitment and employee behavior Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*.
- กานดา พูลลาภทวี. (2530). สถิติเพื่อการวิจัย. ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์ .กรุงเทพฯ.
- กุสุมา จ้อยช้างเนียม. (2555). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- จันรอด, ปัญญา. (2548). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ชลบุรี เขต 3. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.), มหาวิทยาลัยบูรพา,
- ชาญ รัตน์พิสิฐ. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- ชาติ จรประดิษฐ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด. (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.,
- ทัดภูธร., จันท์พา. (2543). อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า - ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ. (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.,
- ปริญญา ยะวงศา. (2546). การศึกษาแรงจูงใจในการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของเด็กที่มีความสามารถพิเศษด้านภาษาอังกฤษที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าความสามารถที่แท้จริงระดับชั้น

- ประถมศึกษาปีที่ 5 จากความร่วมมือกิจกรรมภาษาอังกฤษ. (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออก. (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- มณีรัตน์., แคทรียา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจอยู่ในงานในบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมชั้นนำ แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- รังสรรค์ ช่อมณี. (2550). คุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม. 18 วิศวรรวม จำกัด. (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.,
- รังสิมา เหลืองอ่อน. (2549). ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานและขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดกลาง และขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา,
- เลาหิระกุล., จุฑามาศ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ พฤติกรรมขององค์การบรรยากาของค์การ กับประสิทธิผลองค์การ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- สมบุญณ์ ศิริสรรหิรัญ. (2556). สัมมนาทฤษฎีองค์การและการจัดการ. นครปฐม. (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหิดล,
- สุภาพร รอดถนอม. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล กับประสิทธิผลองค์การ ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ, วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี,. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน. (กรุงเทพฯ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ทศพล เพิ่มดี
วัน เดือน ปี เกิด	13/9/31
สถานที่เกิด	กทม.
วุฒิการศึกษา	ป.ตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	29/53 ม.1 เขตหนองแขม แขวงหนองแขม กทม. 10160

