

อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับอิทธิพลการรับรู้
การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

The Influence of the Work Motivation as the Influencing Factor
between the Perception of the Organizational Support and the Work
Effectiveness of the Personnel at the Nongkhaem District Office,
Bangkok Metropolitan Administration

¹สุปราณี ภูวงษ์, ²ธัญนันท์ บุญอยู่, ³ภาริน ธนนทวิกุล, ⁴สุชารัตน์ บุญอยู่และ ⁵น้ำผึ้ง ปัตถวิ
¹Supranee Puwong, ²Thanyanan Boonyoo, ³Pharin Thanonthaweekul,
⁴Sucharat Boonyoo and ⁵Namphung Pattawee

^{1,2}มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, ³มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ⁴มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมและ ⁵นักวิชาการอิสระ
^{1,2}Southeast Asia University, ³Ramkhamhaeng University,
⁴Nakhon Pathom Rajabhat University and ⁵Independent Researcher
¹Corresponding Author. E-mail: dba.sau2559@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจกับประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 97 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีการตอบกลับครบทุกฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม PLS Graph 3.0 ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับที่มาเชื่อมโยงสัมพันธ์ เส้นทางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ส่วนการรับรู้การสนับสนุนขององค์การไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เมื่อมีปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานเข้ามากำกับสัมพันธ์เส้นทางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ, แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

This research has two objectives; (1) to study the level of perception of the organizational support, work motivation, and work effectiveness of the personnel at the Nongkhaem District Office, Bangkok Metropolitan Administration, and (2) to study the work

motivation as an influencing factor between the perception of the organizational supporting factors and work effectiveness of the personnel at the Nongkhaem District Office. This particular research is considered as a quantitative research and it is an exploratory research in style. The sample size is 97 personnel who work at the Nongkhaem District Office. The research tool is a questionnaire. The statistics used are percentage, mean, standard deviation. The analysis is based on the Structural Equation Model (SEM) in which PLS Graph 3.0 program is applied. The research findings show that the overall average of perception of organizational support, work motivation, and work effectiveness of the personnel at the Nongkhaem District Office are at the high level. From the analysis, it is found that the work motivation acting as an influencing factor between the perception of organizational supporting factors and the work effectiveness of the personnel working at the Nongkhaem District Office, Bangkok Metropolitan Administration. The research also discovers that the perception of organizational support has nothing to with the work effectiveness when work motivation acting as an influencing factor.

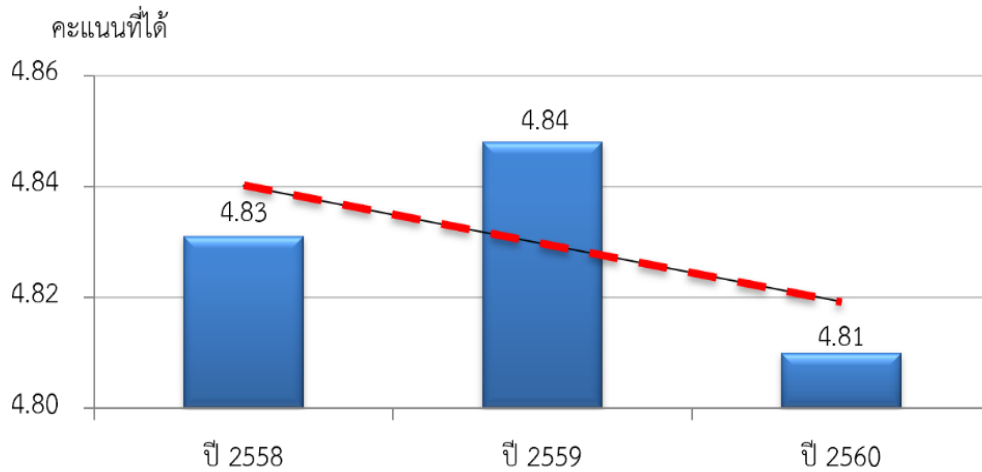
Keywords: organizational support, work motivation, work effectiveness

บทนำ

บริบทสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบันถือเป็นการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับตัวของนานาประเทศทั่วโลก และประเทศไทยก็ได้รับอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น ทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการปกครอง โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าอย่างก้าวกระโดด ทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) และเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกมิติให้เกิดสาธารณะประโยชน์ที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการจะเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ได้นั้น จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนนวัตกรรม (Value-Based Economy) ที่ภาครัฐและประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560) โดยภาครัฐได้มีการกำหนดแผนการปฏิบัตินโยบายการเพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานและเป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัตินโยบายการของกรุงเทพมหานครให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจน

สำนักงานเขตหนองแขมก็ถือเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง มีระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้สิทธิ และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับ และมีระบบการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เสมอภาคและเป็นธรรมโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่อย่างไรก็ตามจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาภาครัฐของไทยถูกมองว่า มีการจัดการที่ดีไม่เท่าทัน มีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ยืดหยุ่นไม่คล่องตัว ทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานยังมีปัญหาไม่สามารถเชื่อมโยงเป็นกระบวนการเดียวกันได้ การปฏิบัติงานไม่สอดคล้องและไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม การให้บริการที่ให้กับประชาชนและภาคเอกชนถึงแม้จะมีการพัฒนาให้รวดเร็วและทันสมัย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศแล้วยังเกิดความล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้เท่าที่ควร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560; ศศิมันต์ จันทร์วงศ์, 2557) ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลผลการประเมิน

การปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตหนองแขม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า ผลการประเมินการปฏิบัติราชการมีแนวโน้มลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา จึงแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ลดลงและอาจส่งผลกระทบต่อในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านภาพรวมของหน่วยงานและประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยผลการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร มีผลการประเมินสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของ สำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2560

จากผลการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า ในปี 2559 มีผลการประเมินในระดับที่ 4.84 แต่ในปี 2560 ผลการประเมินการปฏิบัติงานดังกล่าว ลดลงอยู่ที่ 4.81 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่จะสามารถนำไปสู่ การดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือแผนที่กำหนดไว้ได้ลดลง ดังนั้นการที่จะให้ผลการประเมิน การปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เกิดประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีความยุติธรรม เสมอภาคและเป็นธรรม โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้อง มุ่งเน้นนโยบายให้บุคลากรเกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การทั้งในเชิงบวกและเชิงลบความรู้สึก ของบุคลากรเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารองค์การ ที่ให้การสนับสนุนและจัดบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อ การทำงาน โดยบุคลากรประเมินการรับรู้การสนับสนุนขององค์การได้จากพฤติกรรมของตัวแทนองค์การ ที่ปฏิบัติต่อบุคลากร โดยบุคลากรเชื่อว่าหากองค์การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม พร้อมทั้งจะทุ่มเททำงาน อย่างเต็มที่ตอบแทนคืนแก่องค์การด้วยเช่นกัน (Lamastro, 2002; Wayne, Musisca & Fleeson, 2004) ซึ่งอาศัยปัจจัยเกื้อหนุนที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานมาผลักดันให้เกิดความต้องการ และความปรารถนา เพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ (นันทพัทธ์ โนนศรีเมือง และอำภาศรี พอค้า, 2556; นิติพล ภูตะโชติ, 2556)

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การถือเป็นความเชื่อว่างค์การได้ให้คุณค่า ความห่วงใยในความ เป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร โดยประเมินการรับรู้จากประสบการณ์ของตนเอง ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการปฏิบัติงานสวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์การหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การเกิดความร่วมมือกันเพื่อให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และได้รับการยอมรับ (Eisenberger et al., 1986) หรือความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารองค์การ ที่ให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยบุคลากรเชื่อว่า หากองค์การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม บุคลากรก็จะทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ตอบแทนแก่องค์การด้วยเช่นกัน (Lamastro, 2002) และจากผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนขององค์การมีผลโดยตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในประเทศจีน โดยการสนับสนุนขององค์การถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในลำดับต้น ๆ และเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องบริหารให้บุคลากรเกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อนโยบาย ทิศตติกรรม การตัดสินใจและให้ความสำคัญ กับผลงานของบุคลากรในองค์การอย่างต่อเนื่องเช่นกัน (Miao & Kim, 2010) โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์การจะทำให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่จะผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นสมัครใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด

แรงจูงใจในการทำงานจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์การเมื่อกล่าวถึงแรงจูงใจตามที่ Hoy & Miskle (2008) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ซึ่งกล่าวได้ว่า แรงจูงใจภายนอกจะกระทำผ่านการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์การเปรียบเสมือนสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีต่อตัวบุคคลนั่นเอง นอกจากนี้บุคลากรทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการทำงานเพื่อตอบสนองต่อสิ่งจูงใจที่องค์การ (มูทิกา สุภรณ์, 2558) และจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นด้วยความสมัครใจและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานที่เข้ามาเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรดีขึ้น หลายองค์การต่างใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันมาสร้างให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานร่วมกัน (Saltson & Nsiah, 2015) ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นกระบวนการที่มากกระตุ้นและชี้้นำให้แต่ละบุคคลเกิดพฤติกรรมหรือการกระทำด้วยความตั้งใจและเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การต่อไป (ธัญนันท์ บุญอยู่, 2562)

ดังนั้นจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใดหรือมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ ที่ทำหน้าที่เป็นปัจจัยผลักดันนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการเสริมสร้างแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มใจ เต็มความสามารถให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่สนองตอบความต้องการ

และประโยชน์สุขของประชาชนและส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและก้าวสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ แรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) การรับรู้การสนับสนุน ขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 2 (H2) แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นตัวแปรที่ประกอบด้วย (1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (2) แรงจูงใจในการทำงาน และ (3) ประสิทธิภาพการทำงาน

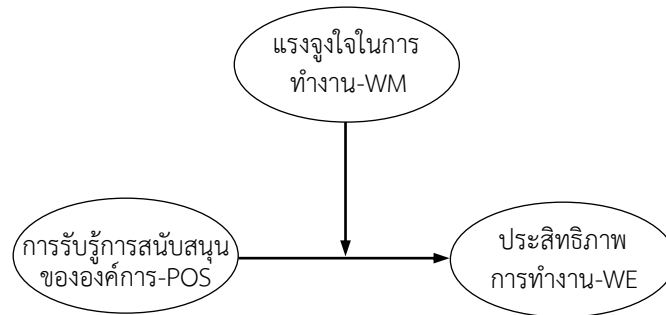
2. ขอบเขตด้านประชากร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 128 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 97 คน มีวิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ ได้จำนวน 97 คน ใช้สุ่มตัวอย่างด้วย (1) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และ (2) วิธีสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในแต่ละฝ่าย

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำหรับสถานที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ สำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2560

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสรุปและพัฒนามาเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณที่มุ่งเน้นข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อยืนยันสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 128 คน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 97 คน โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (Yamane, 1973) และใช้สุ่มตัวอย่างด้วย (1) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และ (2) วิธีสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในแต่ละฝ่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ ส่วนที่ 2-4 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว เฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาปรับปรุง และสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS)	0.910
แรงจูงใจในการทำงาน (WM)	0.910
ประสิทธิภาพการทำงาน (WE)	0.881

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 97 คน ซึ่งมีการตอบกลับครบทุกฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ (1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแปรสมการโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

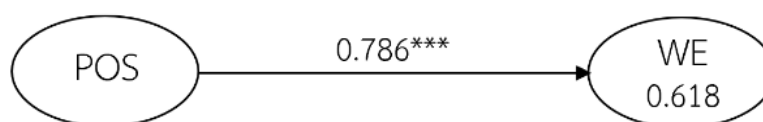
ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.16) มีอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 37.11) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 49.48) มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 62.89) มีระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 42.27) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 31.96)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.82 และ 3.94 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.750, 0.641 และ 0.621 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสมการโครงสร้างอิทธิพลแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นตัวแปรกำกับ การเชื่อมโยงอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรสมการโครงสร้างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรสมการโครงสร้างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังภาพที่ 3

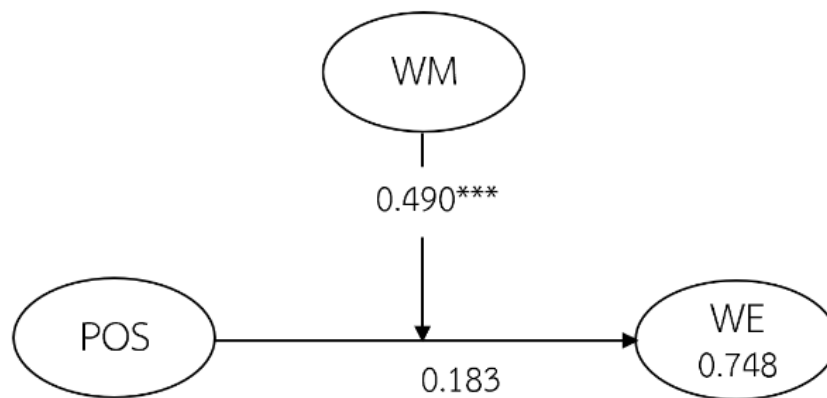


ภาพที่ 3 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่าเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรสมการโครงสร้างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (WE) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่าเท่ากับ 0.786 ซึ่งสูงกว่า 0.20 ที่เป็นเกณฑ์ขั้นสูงของเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรสมการโครงสร้าง (Chin, 2001) แสดงว่า สิ่งที่ผู้วิจัยตั้งข้อสงสัย

เอาไว้ น่าจะเป็นจริง คือ อาจมีตัวแปรอื่นที่แฝงซ่อนเร้นเชื่อมโยงอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุมายังตัวแปรผลลัพธ์จึงทำให้ผู้วิจัยทำการทดสอบในขั้นที่ 2 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่อยู่ในฐานะปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามต่อไป

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ ในฐานะตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างของตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 4 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (WM) ที่เป็นตัวแปรกำกับกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (POS) สู่ประสิทธิภาพการทำงาน (WE) พบว่าอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับประสิทธิภาพการทำงานมีค่าลดลงจากเดิม 0.786 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเท่ากับ 0.183 อันเป็นผลจากการกำกับความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานเข้ามาผลักดันความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ให้ค่าของอิทธิพลดังกล่าวลดลงจากการกำกับความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.490 ดังนั้นจากผลการกำกับความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงาน จึงทำให้ผู้วิจัยสรุปผลการทดสอบได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มากำกับต่อการเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การสู่ประสิทธิภาพการทำงาน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานจากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์		
	เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์การไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	0.183	0.631	ไม่สนับสนุน
H2 แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	0.490***	2.751	สนับสนุน

หมายเหตุ: - * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65
 ** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96
 *** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า (1) การรับรู้การสนับสนุนขององค์การไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.183 และมีค่า t-test เท่ากับ 0.631 และ (2) แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.490 และมีค่า t-test เท่ากับ 2.751 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนิซิงค์ ศรีมกุฎพันธ์ (2556) ที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของ Miao & Kim (2010) ที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความพึงพอใจในงานมีผลโดยตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในประเทศจีน โดยการสนับสนุนขององค์การถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การ

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัย Saltson & Nsiah (2015) ที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ส่วนแรงจูงใจในการทำงานไม่สามารถเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ แต่จะเป็นตัวแปรกำกับที่เข้ามาเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรดีขึ้น ซึ่งองค์การต่าง ๆ จะแสวงหาหนทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยหลายองค์การต่างใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันมาสร้างให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1) จากผลการศึกษารับรู้การสนับสนุนขององค์กร พบว่า ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรและครอบครัว ซึ่งจะเป็ปัจจัยที่ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีกับองค์กรปฏิบัติงานสนองตอบต่อนโยบายขององค์กรด้วยความตั้งใจและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2) จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ผู้บริหารจะต้องสร้างกลยุทธ์ที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และเต็มใจ ซึ่งจะส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ผู้บริหารต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงาน และควรมีแผนพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนตลอดจนมีการติดตามประเมินผลในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย

1) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นข้าราชการ สังกัดสำนักงานเขตหนองแขม ซึ่งควรนำไปศึกษาหรือเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีการบริหารจัดการเป็นระบบ เพื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานให้ครอบคลุมในทุกมิติ

2) ควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปประยุกต์ใช้ในระดับกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องหรือความแตกต่างกับผลการวิจัยในครั้งนี้ และเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถใช้อ้างอิงต่อไปได้กว้างยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธัญนันท์ บุญอยู่. (2562). อิทธิพลของความไว้วางใจและการแบ่งปันความรู้ในฐานะปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดย่อมของอุตสาหกรรมผลิตเซรามิกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(1), 175-186.
- นิชพงศ์ ศรีมุกฎพันธ์. (2556). การศึกษาอิทธิพลการรับรู้บรรยากาศและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของพนักงานเทศบาลนครปฐม. *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: วี พรีนท.
- นันทพัทธ์ โนนศรีเมือง และอำภาศรี พ้อคำ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางการศึกษากับแรงจูงใจในการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 5 (1), 63-70.
- มุทิกกา สุกรณ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลองค์กรกรณีศึกษาการประปานครหลวง. *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล*.

- ศศิวัฒน์ จันทวงศ์. (2557). *โครงการประชาสัมพันธ์การปฏิรูประบบราชการ: ปัญหาของการบริหารระบบราชการไทย*. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2562, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). *ผลการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตหนองแขมกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2560*. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน, 2562, จาก <http://www.bangkok.go.th/pipd/page/sub/15330>.
- Chin, W. W. (2001). *PLS graph user's guide version 3.0*. Retrieved April 25, 2019, from <http://www.Pubinfo.vcu.edu/carma/documents>.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2008). *Educational administration: Theory, research and Practice*. (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Lamastro, V. (2002). *Commitment and perceived organizational support*. Retrieved July 11, 2019, from <http://nationalforum.Com/13lama1>.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Miao, R., & Kim, H. G. (2010). Perceived organizational support, job satisfaction and employee performance: A Chinese empirical study. *Journal Service Science & Management*, 3, 257-264.
- Saltson, E., & Nsiah, S. (2015). The mediating and moderating effect of motivation in the relationship between perceived organizational support and employee job performance. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(7), 654-667.
- Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work-family experience: Relationships of the Big Five to work-family conflict and enrichment. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 108-130.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.