

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการ
ปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง

มุกทิกา สุกรณ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลองค์การ
กรณีศึกษา การประปานครหลวง

มุกดา สุกรณ์

นางสาวมุกดา สุกรณ์

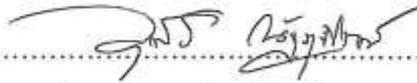
ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์ศิริรัตน์ ชวนหกล้าย,

Ph.D.(Public Administration)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



อาจารย์ช่วยศาสตราจารย์ ณัฐโรจน์,

Ph.D.(Sociology)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



ศาสตราจารย์พัชรี เลิศฤทธิ,

พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลพร สอนศรี,

D.P.A. (Public Administration)

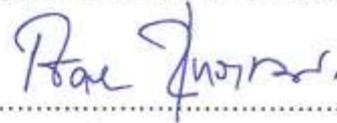
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



อาจารย์อำนวยการ น้าสมบูรณ์,

Ph.D.(Research Methodology)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



อาจารย์โชคชัย สุทธาเวช,

Ph.D.(Industrial Sociology)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลองค์กร
กรณีศึกษา การประปานครหลวง

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2558

.....มุกดา สุกรณ์.....

นางสาวมุกดา สุกรณ์

ผู้วิจัย

.....

อาจารย์รัฐสิรินทร์ ว่างานนท์,

Ph.D. (Public Administration)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

อาจารย์เทพรัตน์ พิมลเสถียร,

Ph.D.(International Trade Law)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลพร สอนศรี,

D.P.A. (Public Administration)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์วริยา ชินวรรโณ, Ph.D.,

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์ศิริรัตน์ ชุณหทศชัย,

Ph.D.(Public Administration)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

อาจารย์วุฒิสพร ณัฐโรจน์,

Ph.D.(Sociology)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

อาจารย์มนัสนันท์ น้ำสมบูรณ์,

Ph.D.(Research Methodology)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ศาสตราจารย์พัชรีย์ เลิศฤทธิ,

พ.บ., Ph.D. (Biochemistry)

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง” ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก ที่กรุณาตลอดเวลาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ รวมถึงตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ในทุกขั้นตอนด้วยความใส่ใจอย่างยิ่ง รวมทั้งรองศาสตราจารย์ศิริรัตน์ ชุมหกล้าย อาจารย์ ดร.วฤศพร ณ์รัฐจิโรจน์ และอาจารย์ ดร.รัฐศิริินทร์ ว่างานนท์ ที่กรุณาให้การสนับสนุนและคำแนะนำตลอดจนข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.มนัสนันท์ น้าสมบูรณ์ และอาจารย์ ดร.เทพรัตน์ พิมลเสถียร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ให้เกียรติสละเวลาเพื่อมาร่วมเป็นกรรมการสอบป้องกัน วิทยานิพนธ์ รวมถึงกรุณาให้ชี้แนะต่าง ๆ ที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกท่านในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่องตลอดระยะเวลาการศึกษาที่ผ่านมา รวมถึงขอขอบคุณบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกท่านของสำนักงานใหญ่การประปานครหลวง ที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัย และเพื่อน ๆ ชาว รปม. 16 ทุกคนที่คอยสนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจแก่กันมาโดยตลอด ซึ่งความสำเร็จและคุณค่าจาก วิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ครอบครัว ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง

มุกทิกา สุภรณ์

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT,
INTRINSIC MOTIVATION AND ORGANIZATION EFFECTIVENESS:
A CASE STUDY OF THE METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

มุกทิกา สุกรณ์ 5636813 SHPP/M

รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : กมลพร สอนศรี, D.P.A., ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, Ph.D., วุฒิสพร ญัฐรุจิโรจน์, Ph.D., มนต์นันท์ น้ำสมบุรณ์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กรของบุคลากรการประปานครหลวง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรของบุคลากรการประปานครหลวง เฉพาะสำนักงานใหญ่การประปานครหลวง จำนวน 294 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (2) ระดับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการมีความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3) ระดับประสิทธิผลองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า การผลิต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4) ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร / แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน / ประสิทธิภาพ
องค์กร / การประปานครหลวง

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT,
INTRINSIC MOTIVATION AND ORGANIZATION EFFECTIVENESS: A CASE
STUDY OF THE METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

MUTIKA SUKORN 5636813 SHPP/M

M.P.A. (PUBLIC POLICY AND PUBLIC MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : GAMOLPORN SONSRI, D.P.A.,
SIRIRAT CHOONHAKLAI, Ph.D., WARUESPORN NATRUJIROTE, Ph.D.,
MANATSANUN NAMSOMBOON, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this research were as follows to; study the level of Perceived Organization Support, Intrinsic Motivation, and Organization Effectiveness of a Metropolitan Waterworks Authority and study the correlation between 3 variables. The research tool was a questionnaire. Data were collected from 294 people of a Metropolitan Waterworks Authority. Statistics used for data analysis were percentages, means, standard deviations, and Pearson Product Moment Coefficient. The research results showed the following: (1) The Perceived Organization Support was at a high level. When considering each aspect, the research found that the factor of Job security had the highest mean. (2) The Intrinsic Motivation was at a high level. When considering each aspect, the research found that the factor of need for competence had the highest mean. (3) The Organization Effectiveness was at a high level. When considering each aspect, the research found that the factor of Production had the highest mean. (4) There was a significant positive correlation between the 3 variables.

KEY WORDS: PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT / INTRINSIC
MOTIVATION / ORGANIZATION EFFECTIVENESS /
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

145 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	6
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน	20
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	30
2.4 ข้อมูลของการประปานครหลวง	38
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	53
2.7 สมมติฐานการวิจัย	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	56
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	57
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ)	
	3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	60
	3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	61
	3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4	ผลการวิจัย	64
	4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	65
	4.2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	67
	4.3 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	72
	4.4 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลองค์กร	77
	4.5 การทดสอบสมมติฐาน	82
บทที่ 5	การอภิปรายผล	87
	5.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรการประปานครหลวง มีสาระสำคัญที่นำมาสู่การอภิปราย	87
	5.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของ บุคลากรการประปานครหลวง มีสาระสำคัญที่นำมาสู่การอภิปราย	88
	5.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลองค์กรของบุคลากรการ ประปานครหลวง	89
	5.4 วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร	90
บทที่ 6	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	95
	6.1 ข้อสรุปผลการวิจัย	96
	6.2 ข้อเสนอแนะ	99
	6.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	101
	บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	102
	บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	113
	บรรณานุกรม	124

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	129
ภาคผนวก ก	130
ภาคผนวก ข	131
ภาคผนวก ค	134
ภาคผนวก ง	135
ภาคผนวก จ	142
ประวัติผู้วิจัย	145

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
3-1	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	63
4-1	แสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	65
4-2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	67
4-3	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	68
4-4	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า	69
4-5	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน	70
4-6	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน	71
4-7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	72
4-8	แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการสิ่งที่ทำหาย	73
4-9	แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน	74
4-10	แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง	74
4-11	แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการมีความสามารถ	75
4-12	แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่น	76
4-13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลองค์การ	77
4-14	ประสิทธิผลองค์การด้านการผลิต	78
4-15	ประสิทธิผลองค์การด้านประสิทธิภาพ	79
4-16	ประสิทธิผลองค์การด้านความพอใจ	79
4-17	ประสิทธิผลองค์การด้านการปรับตัว	80
4-18	ประสิทธิผลองค์การด้านการพัฒนา	81
4-19	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ	82
4-20	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4-21	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลองค์การ กับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	85

สารบัญรูปภาพ

ภาพ		หน้า
2-1	กรอบแนวคิดการวิจัย	53

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเป็นความแตกต่างออกไปจากอดีตเป็นอย่างมาก เนื่องจากทุกวันนี้มนุษย์เรากำลังใช้ชีวิตอยู่ในโลกที่มีกระแสการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และไม่ใช่เพียงแค่การเปลี่ยนแปลงแบบคลื่นลูกใหม่ หากแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่ง รวดเร็ว และตลอดเวลา จนกล่าวได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบคลื่นสึนามิ ซึ่งกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกเรานั้นส่งผลให้หลาย ๆ ประเทศทั่วโลกได้มีการตื่นตัวในการพัฒนาประเทศของตนในด้านต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง กฎหมาย ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และการแพทย์ รวมไปถึงด้านสังคมด้วย ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือ ภาคเอกชน ล้วนต้องมีการปรับตัวและพัฒนาศักยภาพของตนในด้านต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดและเพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อการพัฒนาศักยภาพและการแข่งขันนั้นเป็นที่แน่นอนอย่างยิ่งว่า ทรัพยากรมนุษย์ ก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากปัจจัยหนึ่งเช่นกัน หลาย ๆ องค์กรมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานเพื่อพัฒนาองค์กร ในขณะที่เดียวกันก็มีการรักษาและพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อให้องค์กรมีคนเก่งและคนดีอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนานที่สุด

ซึ่งการที่องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่ดีไว้ได้จะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นได้ว่า องค์กรนั้น ๆ มีประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงมีสภาพแวดล้อมองค์กรที่ดี และเหมาะสม ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำให้บุคลากรตระหนักได้ว่า ตนเป็นทรัพยากรสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุยังวัตถุประสงค์ขององค์กร และขับเคลื่อนองค์กรให้มุ่งหน้าเข้าสู่การแข่งขันได้อย่างมั่นคง

ในปัจจุบันมนุษย์ทุกคนล้วนมีหน้าที่การงานที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่ความถนัด หรือ สายงานตามวิชาชีพที่ได้เรียนรู้มา บางคนอาจเป็นวิศวกร บางคนอาจเป็นแพทย์ บางคนอาจเป็นพยาบาล หรือ บางคนอาจจะเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นทุกอาชีพที่ทำงานอยู่ภายใต้ต้องการใดองค์กรหนึ่งล้วนต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการกระตุ้นให้มีความ

กระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่อกล่าวถึงแรงจูงใจตามที่ Hoy & Miskle (2008) ได้แบ่งแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ดังนั้นในงานวิจัยนี้เราจะทำการศึกษาถึงแรงจูงใจของบุคลากรทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งเราจะกล่าวถึงแรงจูงใจภายนอกผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเปรียบเสมือนสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีต่อตัวบุคคลนั่นเอง นอกจากนั้นพนักงานทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่ ซึ่งอาจจะเป็นการสนับสนุนความก้าวหน้าในงาน หรือ การสนับสนุนด้านสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) เปรียบเสมือนการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรกับบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ กล่าวคือ เมื่อองค์กรต้องการให้บุคลากรทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้นองค์กรจึงสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรในด้านต่าง ๆ เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ที่เป็นไปในทิศทางบวก บุคลากรก็จะตอบแทนกลับคืนให้แก่องค์กรในทางบวกด้วยเช่นเดียวกัน โดยอาจจะเป็นไปในรูปแบบของการทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานให้แก่องค์กรให้ประสบความสำเร็จ สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) พบว่าหากบุคลากรมีการรับรู้ว่าจะได้รับการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในงาน จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงานและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

การที่บุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรนั้นจะเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรทำให้พนักงานไม่ลาออกจากองค์กร รวมไปถึงสิ่งที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งคือ เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพนักงานจะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานทำงานให้แก่องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะมุ่งเน้นไปในแง่ของการสร้างแรงจูงใจภายนอกให้แก่บุคลากรในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นจะเป็นสิ่งที่ผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการทำงานเพื่อตอบสนองต่อสิ่งจูงใจที่องค์กรหยิบยื่นให้

จากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นนอกจากแรงจูงใจภายนอกแล้วยังมีอีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ นั่นก็คือแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายในเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญต่อการทำงานของบุคลากรให้บรรลุซึ่งเป้าประสงค์ขององค์กร เนื่องจากแรงจูงใจภายในจะเป็นสิ่งที่ผลักดันจาก

ภายในตัวบุคคล อาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร

กฤษณา สักดิ์ศรี (2534 , หน้า 136-138) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ไว้ว่า เมื่อบุคคลได้มองเห็นถึงคุณค่าของกิจกรรมที่ทำและทำอย่างเต็มใจ ซึ่งบุคคลนั้นจะมองเห็นว่าผลสำเร็จของกิจกรรมนั้น ๆ ที่ตนกระทำเป็นรางวัลในตัวอยู่แล้ว ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะมีความต้องการและแสดงพฤติกรรมบางอย่างด้วยเหตุผลและความพึงพอใจของตนเอง (As a state in individual wants to do or learn something for its own sake) แรงจูงใจประเภทนี้เป็นแรงจูงใจที่บุคคลเกิดขึ้นเอง อยากทำด้วยความต้องการของตนเอง ไม่ต้องมีใครมาบังคับ และไม่ต้องมีสิ่งจูงใจมาล่อ ทั้งนี้แรงจูงใจดังกล่าวเกิดจาก เจตคติ ความสนใจ ความตั้งใจ ความต้องการ การมองเห็นคุณค่า เป็นต้น และมักเป็นแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่คงทนถาวร อย่างไรก็ตามการที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจเป็นสำคัญ เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของผลงาน หากองค์กรสามารถทำให้บุคคลก้าวไปถึงเป้าหมายตามที่ต้องการได้ บุคคลนั้นก็จะอยากจะทำปฏิบัติงานในองค์กร เกิดความจงรักภักดีและคงอยู่กับองค์กรต่อไป ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้แล้ว ระดับการคงอยู่ของบุคคลก็จะลดลงและเกิดความห่างเหินต่อองค์กร อาจมีการปฏิบัติงานด้วยความเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น และไม่เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

ซึ่งในปัจจุบันเรื่องของประสิทธิผลขององค์กร (Organizational Effectiveness) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ด้านการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิผลขององค์กรเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้วและสามารถดำรงอยู่และขับเคลื่อนต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ทรณี กิริติบุตร (2529) ที่กล่าวว่า เครื่องชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรประสบความสำเร็จในการบริหาร คือ ประสิทธิภาพขององค์กร โดยสามารถวัดความมีประสิทธิภาพ (พิภพ วังเงิน, 2547, หน้า 19-20) ได้จาก ความสามารถในการหาทำไร การเจริญเติบโต การได้มาของทรัพยากร ความสามารถในการปรับตัว นวัตกรรม ผลผลิต ความพอใจผู้บริโภค หรือ ลูกค้า และความพอใจในของลูกจ้าง หรือ ความไว้วางใจ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับบริบทและโครงสร้างของแต่ละองค์กรที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งในงานวิจัยนี้เราจะมุ่งศึกษาถึงประสิทธิผลขององค์กรในด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพอใจ ด้านการปรับตัว และด้านการพัฒนา

การประปานครหลวง จัดได้ว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ และเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่หลักในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา ให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นองค์กรที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จากข้อมูลล่าสุดประเทศไทยใช้น้ำสูงสุดเป็นอันดับ 5 ของโลก

และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรแห่งนี้ต้องเพิ่มศักยภาพในการทำงานในทุก ๆ ด้าน ในขณะที่เดียวกันกับการที่มีกระแสสังคมที่ต้องการสนับสนุนให้มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ การรณรงค์ให้มีการประหยัดน้ำ ทำให้องค์กรต้องมีการคำนึงถึงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์กรมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นและจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่บุคลากร

ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นมาตรฐานสากล กำหนดให้มีการจัดทำแนวทางเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจหรือจรรยาบรรณ (Code of Ethics) เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปในลักษณะที่ถูกต้องตามกฎหมายและจรรยาบรรณที่ดี ในปีพ.ศ. 2555 การประปานครหลวงได้ปรับปรุงจรรยาบรรณการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยจรรยาบรรณขององค์กร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อรัฐบาล ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า และหรือ เจ้าหนี้ ความรับผิดชอบต่อพนักงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม

ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประปานครหลวงไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแก่คุณภาพชีวิตและการให้บริการแก่ประชาชนเพียงเท่านั้น แต่การประปานครหลวงยังเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานในองค์กร โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณ ด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานไว้ อันประกอบไปด้วย

1. ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างชัดเจน
2. ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
3. ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน
4. บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
5. ให้พนักงานถือปฏิบัติในเรื่องจรรยาบรรณของพนักงาน โดยเคร่งครัด

ซึ่งจะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจแก่พนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กรและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะมุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร ของบุคลากรการประปานครหลวง โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนา

องค์กร โดยใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการสนับสนุนจากองค์กรและกระตุ้นในพนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้ท่ามกลางการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์นี้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรการประสานนครหลวง
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรการประสานนครหลวง
- 1.2.3 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลองค์กรของบุคลากรการประสานนครหลวง
- 1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในประเด็นด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร เพื่อให้ทราบถึงระดับและความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาภาคเอกสารจากงานวิจัย บทความวิชาการ และหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้กรณีศึกษาจากการประสานนครหลวง เฉพาะสำนักงานใหญ่การประสานนครหลวง ทั้งนี้เนื่องจากต้องการทราบถึงระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสาม ซึ่งตัวแปรทั้งสามมีความสำคัญมีบุคลากรจำนวนมากเพียงพอต่อการศึกษา

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจจากภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง โดยศึกษาจากบุคลากรที่ทำงานในองค์กรดังกล่าวจำนวน 1,351 คน และมีกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 309 คน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อทราบถึงระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรการประปานครหลวงเพื่อทราบถึงระดับของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปา

นครหลวง

1.4.2 เพื่อทราบถึงระดับของประสิทธิผลองค์กรตามความคิดของบุคลากรการประปา

นครหลวง

1.4.3 เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร

1.4.4 เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเสริมและปรับปรุง การบริหารและการจัดการด้าน

ทรัพยากรบุคคลขององค์กร โดยเสริมสร้างให้บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร เกิด

แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างประสิทธิผลแก่องค์กร

1.4.5 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทำการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กรต่อไป

1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) แบ่ง

ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1.5.1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

1.5.1.1 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

1.5.1.2 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

1.5.1.3 ด้านการปฏิบัติงาน

1.5.2 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงาน (Intrinsic Motivation) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1.5.2.1 ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย
- 1.5.2.2 ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน
- 1.5.2.3 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง
- 1.5.2.4 ด้านความต้องการมีความสามารถ
- 1.5.2.5 ด้านความมุ่งมั่น

1.5.3 ประสิทธิภาพองค์กร (Organizational Effectiveness) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1.5.3.1 ด้านการผลิต
- 1.5.3.2 ด้านประสิทธิภาพ
- 1.5.3.3 ด้านความพอใจ
- 1.5.3.4 ด้านการปรับตัว
- 1.5.3.5 ด้านการพัฒนา

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ทราบและเห็นว่าองค์กรได้เล็งเห็นถึงคุณค่า ความสำคัญ และการทุ่มเทในการทำงานของบุคลากร องค์กรจึงต้องการที่จะตอบสนองความทุ่มเทดังกล่าวของบุคลากร โดยผ่านทางนโยบายหรือตัวแทนขององค์กร เพื่อให้บุคลากรได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งการสนับสนุนจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรและครอบครัว

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่การทำงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่า องค์กรทำให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่ายบริหาร และผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่ พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่ง อำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงาน ได้อย่างสะดวกสบาย และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัย

แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นมาจากตัวของบุคคลเอง โดยไม่ต้องมีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนใด ๆ มาแลกเปลี่ยน บุคคลจะมุ่งมั่นทำงานเพราะความต้องการ ของตน ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายใน ซึ่งแรงจูงใจภายในนั้นจะเกิดได้จาก เจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ ความต้องการ การมองเห็นคุณค่า เป็นต้น ซึ่งมักจะเป็นพฤติกรรมที่คงทน ถาวร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย หมายถึง ความชอบหรือความพึงพอใจ ต้องการงานที่แปลกใหม่ ไม่ซ้ำเดิม ซับซ้อน และมีความยากพอเหมาะสมกับความสามารถ โดย อาจต้องใช้ความสามารถในการทำงานอย่างมากเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

แรงจูงใจภายในด้านความสนใจ – ความเพลิดเพลิน หมายถึง การมีความกระตือรือร้น ความอยากรู้อยากเห็น ตลอดจนมีความสุข พอใจและเพลิดเพลินในการทำงานหรือกิจกรรมที่ น่าสนใจ และเป็นประ โยชน์ต่อองค์กร

แรงจูงใจภายในด้านความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง การมีความคิดริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ต้องการมีอิสระในการคิดและการกระทำ

แรงจูงใจภายในด้านความต้องการมีความสามารถ หมายถึง ความต้องการมี ประสิทธิภาพในการจัดการกับสภาพแวดล้อมและทรัพยากรในองค์กร รวมทั้งมีความต้องการที่จะ เรียนรู้ พัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในตน

แรงจูงใจภายในด้านความมุ่งมั่น หมายถึง การมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุด้วยความสามารถ ของตนเอง มีความยึดมั่นทุ่มเทให้กับงานโดยไม่หวังผลตอบแทนภายนอก ซึ่งความสำเร็จจากงาน เป็นแรงบันดาลใจภายในมากกว่ารางวัลหรือเกียรติยศภายนอก

ประสิทธิผลองค์กร หมายถึง การปฏิบัติงานใด ๆ ขององค์กรให้บรรลุซึ่ง เป้าประสงค์ขององค์กร โดยได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

ประสิทธิผลองค์กรด้านการผลิต หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการผลิต สินค้าและบริการในปริมาณและคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

ประสิทธิผลองค์การด้านประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการแปรรูปหรือจัดสรรทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตที่เป็นตัวป้อนอย่างสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เพื่อให้ออกมาเป็นผลผลิตที่มีความคุ้มค่าและให้ประโยชน์สูงสุด

ประสิทธิผลองค์การด้านความพอใจ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการสนองตอบความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจต่อองค์การ

ประสิทธิผลองค์การด้านการปรับตัว หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ หรือสนองตอบต่อภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือในภาวะฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่อไปได้

ประสิทธิผลองค์การด้านการพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่มุ่งเน้นดำเนินการเพื่อการเพิ่มพูนความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยการส่งเสริมให้องค์การมีความสามารถที่จะเผชิญกับปัญหาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายได้

การประปานครหลวง (กปน.) หมายถึง รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจจัดหาแหล่งวัตถุดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา รวมทั้งผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา รวบรวมเอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
- 2.4 ข้อมูลของการประปานครหลวง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย
- 2.7 สมมติฐานงานวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า นักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังนี้ คือ

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p.500) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่า องค์กร ได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน องค์กรจึงแสดงออกถึงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ หรือ สิ่งที่เป็นนามธรรม

เช่น วัฒนธรรมองค์กร หรือ การสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และได้รับการยอมรับ ซึ่งต่อมาในปี 2001 ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 2001, p.42) ได้เพิ่มเติมความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อ หรือ ความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ว่า องค์กรเปรียบเสมือนบุคคลที่มีจิตใจดี หรือ บุคคลที่มีจิตใจที่โหดร้าย โดยพนักงานจะพิจารณาจาก นโยบาย กระบวนการ บรรทัดฐาน รวมถึงการกระทำขององค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกว่าการเป็นที่ยอมรับได้และพร้อมเสมอที่จะดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

จอร์จ และคณะ (George et al., 1993) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าหมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมให้แก่พนักงาน และสามารถให้ความเชื่อมั่นได้ว่า องค์กรพร้อมในการที่จะช่วยเหลือและตอบแทนในความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน

ลามาสโตร (Lamastro, 2002) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไว้ว่า พฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ได้ให้การสนับสนุน การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อและสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กรผ่านตัวแทนหรือนโยบายขององค์กร

จันทร์พา ทัดภูธร (2543, หน้า 9) ได้ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน อันประกอบไปด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548, หน้า 23) ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่ได้รับจากประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรได้ให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นถึงความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านทางนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

จริยา หอมกรุ่น (2549, หน้า 6) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนองค์กรว่า หมายถึง ความเชื่อ หรือ ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรนั้นเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

รชฎ ชยสคมภ์ (2550, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรและหัวหน้างานในฐานะตัวแทนองค์กรได้มองเห็นคุณค่า มองเห็น ความสำคัญในสิ่งที่พนักงานกระทำเพื่อองค์กรและตอบแทนพวกเขาด้วยการแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา ด้วยการให้การสนับสนุน หรือ การตอบสนองความต้องการของพวกเขา

ทัศนา เจนวนิชสถาพร (2553, หน้า 11) สรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า คือ ความคิดเห็นของบุคลากรที่ได้จากประสบการณ์การทำงาน ว่าองค์กรให้ความสำคัญ มั่นใจ มั่นคงในการทำงาน และให้โอกาสความก้าวหน้าแก่บุคลากรเหมาะสมหรือไม่ โดยบุคลากรรับรู้ได้จากสิ่งที่ได้รับจากองค์กรผ่านทางนโยบาย หรือ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นและส่งผลกระทบต่อบุคลากร

ประเวช ชุ่มเกษรภูถกิจ (2554, หน้า 11) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือ ความรู้สึกของพนักงานซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานว่า องค์กรได้ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีการต่าง ๆ เมื่อพนักงานต้องการ

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมดในข้างต้น ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) เปรียบเสมือนการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรกับบุคลากรในองค์กร กล่าวคือ เมื่อองค์กรต้องการให้บุคลากรทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้ องค์กรจึงให้การสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรในด้านต่าง ๆ เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ที่เป็นไปในทิศทางบวก บุคลากรก็จะตอบแทนกลับคืนให้แก่องค์กรในทางบวกด้วยเช่นเดียวกัน โดยอาจจะเป็นไปในรูปแบบของการทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานให้แก่องค์กรให้ประสบความสำเร็จ สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม บลาว (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 เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะองค์กรห่วงใยและเข้าใจในความต้องการของพนักงาน เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทางบวก การแลกเปลี่ยนทางสังคมก็จะเพิ่มขึ้น ดังนั้นพนักงานจะตอบแทนองค์กรโดยทุ่มเทความรู้ความสามารถ และความพยายามในการทำงานของตน เพื่อตอบแทนองค์กร

การแลกเปลี่ยนทางสังคมจัดเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานของความไว้วางใจ กล่าวคือ เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ให้ความช่วยเหลืออีกฝ่าย ฝ่ายที่ให้นั้นทำไปด้วยความเชื่อใจว่าฝ่ายรับจะตอบแทนกลับ จะเห็นได้ว่าความแตกต่างที่สำคัญที่สุดระหว่างการแลกเปลี่ยนทั้ง 2 ประเภท คือ ลักษณะเฉพาะเจาะจงของความเกี่ยวเนื่อง เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้กำหนดการตอบแทนเฉพาะเจาะจงเหมือนการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ แต่ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of reciprocity) หรือ มาตรฐานในการแลกเปลี่ยนทางสังคมของกลุ่ม กล่าวคือ เมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่น ๆ แล้วบุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลนั้นตามความเหมาะสม การ์ดเนอร์ (Gouldner, 1960) กลไกที่สังคมสร้างขึ้นนั้นมีอำนาจในการกำหนดพฤติกรรมมาก ดังนั้นคนที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นมาก่อน นอกจากจะตอบแทนคืนแก่ผู้ที่ให้ตนเองแล้ว ยังมีแนวโน้มสูงที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในอนาคตด้วย (Feldman, 1998)

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p.500) อธิบายว่า พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคคลอื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นจะต้องตอบแทนบุคคลอื่นอย่างดีด้วยเช่นกัน ในการทำงานนั้นมักจะพบว่าเมื่อองค์กรหยิบยื่นผลประโยชน์ให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็น ทรัพยากรในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานจะรับรู้ว่าคุณค่าเป็นหนี้บุญคุณองค์กรและหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ว่าคุณค่าและความพยายามในการทำงานของพวกเขา และพวกเขาต่างหวังว่าความพยายามที่พวกเขาทุ่มเทให้กับองค์กรเพื่อให้องค์กรไปสู่เป้าหมายนั้นจะได้รับรางวัลจากองค์กรเป็นการตอบแทนด้วยเช่นกัน

สรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพัฒนามาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมว่า บุคคลจะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมต่อกัน จากการแลกเปลี่ยนรางวัลหรือผลประโยชน์ที่

แต่ฝ่ายมีให้กัน เมื่อมองในมุมมองขององค์กรกับพนักงานก็จะพบว่า ยิ่งพนักงานรับรู้ว่าจะองค์กรให้การสนับสนุนมากเท่าใด เขาก็จะคาดหวังว่าจะได้รางวัลหรือผลตอบแทนจากการที่เขาได้ทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

โรดส์ และ ไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes and Eisenberger, 2002, pp. 699-702) ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านองค์กร

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

1.2 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) ในมุมมองของพนักงานหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรซึ่งมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะรับรู้ถึงการกระทำของหัวหน้างานว่าให้ความห่วงใยหรือใส่ใจในความเป็นอยู่ของพวกเขาอย่างไร และพนักงานมีความเข้าใจว่าการที่หัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นจะส่งต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ซึ่งจะทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3 รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน (Organizational Reward and Job Condition)

1.3.1 การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และ โอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจ ถือเป็น การสื่อสารกับพนักงานว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3.2 ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์กรต้องการที่จะรักษาพนักงานไว้

1.3.3 อิสระในการตัดสินใจ ได้แก่ การจัดตารางเวลางาน วิธีในการทำงาน การให้งานมีความหลากหลาย เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน ซึ่งการแสดงว่าองค์กรเชื่อใจในการตัดสินใจของพนักงาน จัดเป็นการเพิ่มการรับรู้

การสนับสนุนจากองค์กร เพราะการให้อิสระในการตัดสินใจเป็น สิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์กร เชื่อถือความสามารถในการตัดสินใจทำงานของพนักงาน ซึ่งช่วยเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร

1.3.4 ความเครียด เป็นความรู้สึกเกิดจากการที่พนักงาน รู้สึกว่าไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานที่กดดันได้ ความเครียดอาจเกิดจากการกดดันใน องค์กร หรือ จากความกดดันภายนอก ความเครียดจะลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แหล่งของความเครียดที่เกิดจากงานที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การมีภาระงาน ที่มากเกินไป การขาดข้อมูล ความไม่ชัดเจนของข้อมูลในงาน และความขัดแย้งในบทบาท

1.3.5 การฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นการสื่อสารว่าองค์กร มีการลงทุนกับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3.6 ขนาดขององค์กร พนักงานจะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อย ถ้าอยู่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ เพราะองค์กรขนาดใหญ่มีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการ สูง ทำให้ความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานมีน้อยลง จึงลดการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กร

2. ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 บุคลิกภาพ

อารมณ์ความรู้สึกทางบวกและลบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กร เพราะทำให้พนักงานตีความการกระทำขององค์กรว่าใจดีมีเมตตาหรือ โหดร้าย บุคลิกภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน อารมณ์ทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นมิตร ทำให้พนักงานมีผลการ ปฏิบัติงานที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน อารมณ์ทางลบส่งผลให้พนักงาน มีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือขาดงาน ซึ่งจะบั่นทอนสัมพันธภาพในการทำงานและลดการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กร

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร เช่น พนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พึงพอใจองค์กรมากกว่าและมีแนวโน้มที่จะลาออกสูง พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์ในการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากกว่า ทำให้มี ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่า

2.1.4 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes & Eisenberger, 2002. pp.699-702) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองที่จำเป็นต้องหวงใยในสวัสดิภาพขององค์กร บุคคลเกิดความรู้สึกว่าคุณค่าจำเป็นต้องหวงใยเพื่อที่จะได้รับความหวงใย การรับรู้การสนับสนุนทางอารมณ์จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พนักงานจะรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคมของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความหมาย ช่วยลดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าถูกบังคับให้อยู่กับองค์กรเนื่องจากค่าครองชีพที่สูง

2. อารมณ์ในการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและสภาพอารมณ์ที่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความพึงพอใจในงาน เพิ่มการคาดหวังในรางวัลที่บุคคลจะได้รับจากการทำงานและเป็นสัญญาณว่าพนักงานจะได้รับความช่วยเหลือเมื่อต้องการ สภาพอารมณ์ทางบวกต่างจากความพึงพอใจในงานตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสามารถและมีคุณค่า เป็นการเพิ่มสภาวะทางอารมณ์ที่ดี

3. ความเกี่ยวพันในงาน

ความเกี่ยวพันในงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานแสดงความสนใจในงานของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงานทำให้พนักงานมีความสนใจในงานมากขึ้น

4. ผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การปกป้ององค์กรจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน และการเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

5. ความเครียด

การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือและการสนับสนุนทางอารมณ์ ในระหว่างที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือ จะช่วยลดความเครียดในการทำงาน มีงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถช่วยลดผลลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของพนักงานในการคงอยู่ในองค์กร ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่าคุณจำเป็นต้องอยู่ในองค์กรเนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจหรือความผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่

7. พฤติกรรมการผลัดงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการผลัดงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การทำงานอย่างเฉื่อยชา การขาดงาน นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังช่วยลดแนวโน้มในการลาออก และเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร

2.1.5 การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) ขึ้นในปี 1986 และได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) ขึ้นพร้อม ๆ กับการศึกษาแนวคิดดังกล่าว ในการสร้างแบบวัดนี้ ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะได้สำรวจและเก็บข้อมูลกับพนักงาน 361 คนในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน โดยแบบวัดที่สร้างขึ้นมีจำนวนข้อคำถาม 36 ข้อ แบ่งเป็น

1. การตัดสินใจประเมินของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย

- ความพอใจกับพนักงานเสมือนเป็นสมาชิกขององค์กร มี 2 ข้อ
- ความพอใจกับการปฏิบัติงานของพนักงาน มี 3 ข้อ
- การคาดหวังต่อคุณค่าในอนาคตของพนักงาน มี 1 ข้อ
- การขอบคุณในการใช้ความพยายามสูงของพนักงาน มี 1 ข้อ
- การใส่ใจกับเป้าหมายและความคิดเห็นของพนักงาน 2 ข้อ
- ความใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความยุติธรรม มี 1 ข้อ
- การเพิ่มคุณค่าในงาน มี 1 ข้อ

- ใช้ความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ มี 1 ข้อ
- ความพอใจของพนักงานที่มีต่องานมี 1 ข้อ
- ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน มี 5 ข้อ

2. เป็นข้อความที่เกี่ยวกับการกระทำขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน ประกอบด้วย

- องค์กรเต็มใจที่จะช่วยในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน มี 1 ข้อ
- ให้ค่าจ้างที่ต่ำกว่ากับพนักงานใหม่ มี 1 ข้อ
- ตอบสนองโดยให้ข้อวิจารณ์ที่เป็นไปได้กับพนักงาน มี 1 ข้อ
- ความผิดพลาด มี 1 ข้อ
- ผลการปฏิบัติงานที่แย่ มี 1 ข้อ
- ผลการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุง มี 1 ข้อ
- การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการเกี่ยวกับสภาพการทำงาน มี 1 ข้อ
- ความต้องการชื่อเสียง มี 1 ข้อ
- การตัดสินใจออก มี 1 ข้อ
- ความล้มเหลวในการทำให้งานสมบูรณ์ทันเวลา มี 1 ข้อ
- การรักษาพนักงานที่ทำงานมานาน มี 2 ข้อ
- การจ้างใหม่สำหรับพนักงานที่เลิกจ้าง มี 1 ข้อ
- โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มี 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ห้วงข้อประกอบ ซึ่งให้เห็นว่าแบบสอบถามไม่สามารถแบ่งเป็นมิติได้ เพราะแบบสอบถามจะมีค่าความเชื่อมั่นสูงเมื่อไม่ได้แบ่งมิติในการวัด สาเหตุที่แบบสอบถามมีมิติเดียวนี้เองไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986) จึงได้เลือกข้อคำถามที่มีค่าถ่วงน้ำหนัก (Loading Item) สูงที่สุด 17 ข้อมาใช้ในเป็นแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรฉบับสั้น ซึ่งต่อมาโรเดนและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger 2002, p. 699) ได้เลือกเอาข้อคำถามในแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนองค์กรจากฉบับดังกล่าวมาสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรฉบับย่อซึ่งมีจำนวนข้อคำถามเพียง 8 ข้อ

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเทศไทย พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986) แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักจะสร้างแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นหลายมิติ ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักจะแบ่งแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน

(จันทร์พา ทัดภูธร, 2543: เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548: รชฎ ชัยสคมภ: 2550) คือ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษาการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของผู้วิจัย พบว่าการศึกษารื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแม้จะมีความหลายหลาย แตกต่างกันไปตามบริบทของตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แต่งานวิจัยส่วนใหญ่มักจะยึดแนวทางการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตาม แนวของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ(Eisenberger et al. 1986) สำหรับงานวิจัยนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามบริบทของการศึกษา ผู้วิจัยจึงเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al. 1986) ผสานกับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวทางของเปรม จิตร คล้ายเพชร (2548, น.34) ได้เสนอองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยแบ่ง ออกเป็น 4 ด้าน ซึ่งจะตัดด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์ออกไป เนื่องจากว่า ในงานวิจัยนี้มองว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเปรียบได้กับแรงจูงใจภายนอก ดังนั้นตัวแปร ของการรับรู้การสนับสนุนในงานจึงประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรและครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์แก่การทำงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ ว่าองค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่าย บริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความ ช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงาน สามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน

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

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจภายใน

ไวท์ (White 1959 ,อ้างถึงใน Deci and Ryan 1985, p.5) ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดใหม่ซึ่งเป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานทฤษฎีแรงจูงใจได้ โดยสามารถอธิบายสาเหตุของการเล่น(Plays) การสำรวจค้นคว้า (Exploration) และพฤติกรรมอื่น ๆ อีกมากมายซึ่งไม่ต้องอาศัยปัจจัยเสริมให้พฤติกรรมคงอยู่และดำเนินต่อไป และยังสามารถอธิบายกระบวนการทางจิตวิทยาอีกหลายอย่างที่รวมอยู่ในพัฒนาการของพฤติกรรมตามปกติและพฤติกรรมที่เกิดจากความตั้งใจของมนุษย์ ซึ่ง White เรียกว่าแรงจูงใจใฝ่ประสิทธิผล (Effectance Motivation) ทั้งนี้เนื่องจาก White ให้ความเห็นว่ามนุษย์มีแรงจูงใจมาแต่กำเนิด (Innately Motivated) ซึ่งคงหมายถึงแรงจูงใจภายในนั่นเองและนำมาจัดการกับสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นความรู้สึกรู้สึกของการมีความสามารถ (Efficacy) โดยถือได้ว่าเป็นรางวัลที่ได้รับจากการมีปฏิสัมพันธ์ของความสามารถในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกอีก และยังทำให้พฤติกรรมคงอยู่ต่อไปได้โดยไม่ต้องพึ่งพาแรงเสริมจากภายนอก แรงจูงใจใฝ่ประสิทธิผลเป็นแหล่งพลังที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่หลากหลาย ความต้องการมีประสิทธิผลถือว่าเป็นพื้นฐานของแรงจูงใจภายใน ซึ่งจะทำให้เกิดพลังความสามารถในการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ต้องใช้เวลา ในมุมมองของทฤษฎีเชิงประจักษ์ มีการกล่าวถึงแรงจูงใจที่เกิดขึ้นโดยปราศจากสิ่งเร้า (Non -

drivebased Motivation) ว่าเป็นแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และพลังความสามารถ (Energy) เป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลโดยธรรมชาติ

ฮันท์ (Hunt 1965, อ้างถึงใน Petri 1981, p.315) กล่าวถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของมนุษย์ว่าไม่ได้เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยภายนอกเพียงอย่างเดียว ถึงแม้ว่าความต้องการหลักของมนุษย์จะหมดไป แต่มนุษย์ก็ยังสามารถเกิดแรงจูงใจได้ ภายใต้สถานการณ์ที่มีความต้องการน้อย มนุษย์ก็ยังคงแสดงพฤติกรรมของการสำรวจค้นคว้า ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) และพฤติกรรมการครอบงำบุคคลอื่น (Manipulatory) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้ Hunt เรียกว่าเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากภายใน (Intrinsically Motivated) ในมุมมองของ Hunt นั้น แรงจูงใจเกิดขึ้นจากความไม่สอดคล้องกันของประสบการณ์ของบุคคลกับข้อมูลที่เกิดขึ้นใหม่ ความไม่สอดคล้องกันนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่จะสำรวจค้นคว้าหรือจัดการกับความไม่สอดคล้องกันนั้น Hunt ยังให้ความเห็นอีกว่าแรงจูงใจภายในเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในตัวบุคคลกับระดับความเหมาะสมของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นซึ่งมีความน่าสนใจมากที่สุด ส่วน Petri ให้ความเห็นว่า แนวคิดของแรงจูงใจภายในมักกล่าวถึงการจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวเอง โดยไม่ได้เกิดจากรางวัลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงาน แต่ตัวพฤติกรรมนั่นเองที่ถือว่าเป็นรางวัล

ซิคเซนมอฮาลยี (Csikszentmihalyi 1975, อ้างถึงใน ฐิตวดี เนียมสุวรรณ 2554, หน้า 30) quoted in Deci and Ryan 1985: 29) ให้ความสำคัญกับความสนุกสนานเพลิดเพลิน (Enjoyment) ของมนุษย์ โดยให้ความเห็นว่ากิจกรรมที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในได้จะมีความสนุกสนานเพลิดเพลินเป็นลักษณะสำคัญอยู่ภายในและเป็นรางวัลสำหรับผู้ที่ได้ทำกิจกรรมนั้น Csikszentmihalyi ยังได้ให้ความหมายของ Autotelic ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจจากภายใน ซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกับความรู้สึกที่ต้องการเน้นเป้าหมายหลักของบุคคลและความสนุกสนานเพลิดเพลินที่แท้จริง ซึ่งจะเกิดขึ้นพร้อมกับสภาวะไหลลื่นต่อเนื่อง ซึ่งเรียกว่า Flow เป็นการเกิดขึ้นที่ไม่มีการหยุดนิ่ง ซึ่งบุคคลจะร่วมทำกิจกรรมอย่างเต็มที่ เมื่อเกิดสภาวะของการไหลลื่นต่อเนื่อง (Flow) โดยการกระทำกิจกรรมและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจากช่วงเวลาหนึ่งไปสู่ช่วงเวลาต่อไป จนคล้ายกับว่าบุคคลกับกิจกรรมนั้นหลอมรวมเข้าด้วยกัน จากการศึกษาของ Csikszentmihalyi พบว่าสภาวะไหลลื่นต่อเนื่อง (Flow) จะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขเฉพาะบางอย่าง ซึ่งมีสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง คือ ต้องมีความท้าทายที่เหมาะสม เมื่อบุคคลได้พบกับกิจกรรมที่มีความท้าทายที่เหมาะสมกับความสามารถของเขา ก็จะทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินในการทำกิจกรรมนั้น ส่วนกิจกรรมที่ต่ำกว่าความต้องการท้าทายของบุคคล เช่น ง่ายเกินไปจะนำไปสู่ความเบื่อหน่าย ในขณะที่กิจกรรมที่สูงกว่าความสามารถของบุคคลจนเกินไป ก็จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกวิตกกังวล

และทำให้สภาวะไหลลื่นต่อเนื่องหยุดลงได้ ดังนั้นในแนวคิดของ Csikszentmihalyi นั้น แรงจูงใจภายในของบุคคลจะเกิดขึ้นได้เมื่อสภาวะนั้นมีความท้าทายที่เหมาะสมเท่านั้น

ดีซี (Deci 1975, p. 61-63) ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ว่าเป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีความรู้สึกว่าตนมีความสามารถและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการยืนยันว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจภายใน (Intrinsically Motivated Behaviors) เป็นพฤติกรรมซึ่งถูกจูงใจโดยความต้องการของบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ (Competent) และตัดสินใจได้ด้วยตนเอง (Self-Determining) พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจภายในถูกแบ่งออกเป็นสองประเภท ประเภทแรกเป็นพฤติกรรมที่พยายามค้นหาสถานการณ์ที่จะเปิดโอกาสให้บุคคลได้พบกับความท้าทาย ซึ่งเขามีความสามารถจัดการได้ ถ้าระดับความท้าทายนั้นต่ำเกินไป (เช่นถ้าเขาเกิดความเบื่อหน่าย) หรือถ้าระดับความท้าทายสูงเกินไป เขาก็จะค้นหาสถานการณ์ที่มีความท้าทายในระดับที่เขาสามารถจัดการได้ พฤติกรรมประเภทที่สองซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจภายในคือ พฤติกรรมที่ต้องการเอาชนะสถานการณ์ที่ท้าทายซึ่งเขากำลังเผชิญหรือทำให้เกิดขึ้น รวมถึงพฤติกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการลดความไม่สอดคล้องระหว่างความคาดหวังกับสภาวะที่เป็นจริง (Dissonance) การลดความไม่มั่นใจ (Uncertainty) หรือลดความผิดเพี้ยนจากที่ควรเป็น (Incongruity)

บีช (Beach 1980, p.438) กล่าวถึง แรงจูงใจภายในว่า เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลกำลังกระทำกิจกรรมซึ่งเขาได้รับความพึงพอใจจากตัวกิจกรรมที่ได้เข้าร่วม โดย Beach ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจภายในเป็นรางวัลภายใน (Internal Reward) เป็นส่วนหนึ่งที่มีในเนื้อหาโดยตรง ส่วนปัจจัยจูงใจภายนอกนั้นเป็นสิ่งล่อใจหรือรางวัลที่บุคคลชื่นชมหลังจากที่เขาได้ทำงานเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานหรือรางวัลที่ได้รับจากภายนอกเช่น ค่าจ้าง วันหยุดพักผ่อน และเงินบำนาญ เป็นต้น

เฟลแมน (Feldman 2001, p.121) ให้ความหมายของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำกิจกรรมอันเนื่องมาจากความสนุกสนานของเขาเอง แต่ไม่ใช่การกระทำเพื่อหวังรางวัลจากการกระทำนั้น และ Feldman ยังให้ความหมายของแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำกิจกรรมโดยหวังรางวัลเชิงรูปธรรม (Tangible Rewards) ซึ่งการใช้รางวัลเป็นเครื่องชักจูงให้บุคคลกระทำนั้น จะเป็นการทำให้แรงจูงใจภายในสูญหายไป

คอร์ซินี (Corsini 2002, p.505) ให้ความหมายของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอันเนื่องมาจากความสนใจหรือความมีคุณค่าที่มีในสิ่งนั้น

มากกว่าการแสดงพฤติกรรมเพื่อความมุ่งหวังในรางวัลบางอย่างหรือตัวเงิน เช่น การตกปลา เนื่องจากมีความสุขเมื่อได้ทำ แต่ไม่ใช่การตกปลาเพื่อยังชีพ

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534, หน้า 136-138) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ไว้ว่า เมื่อบุคคลได้มองเห็นถึงคุณค่าของกิจกรรมที่ทำและทำอย่างเต็มใจ โดยเห็นว่าผลสำเร็จของกิจกรรมนั้น ๆ เป็นรางวัลในตัวอยู่แล้ว ซึ่งการที่บุคคลมีความต้องการและแสดงพฤติกรรมบางอย่างด้วยเหตุผลและความพึงพอใจของตนเอง (As a state in individual wants to do or learn something for its own sake) บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในนี้ จะแสดงออกถึงพฤติกรรมและการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจและยินดีที่จะทำในงานของตนอย่างเต็มใจ ซึ่งจุดหมายปลายทางคือการทำกิจกรรมต่าง ๆ นั้น แรงจูงใจประเภทนี้เป็นแรงจูงใจที่บุคคลเกิดขึ้นเองอยากทำด้วยความต้องการของตนเอง ไม่ต้องมีใครมาบังคับ และไม่ต้องมีสิ่งจูงใจมาล่อ ทั้งนี้ แรงจูงใจดังกล่าวเกิดจาก เจตคติ ความสนใจ ความตั้งใจ ความต้องการ การมองเห็นคุณค่า เป็นต้น และมักเป็นแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่คงทนถาวร

ประสาธ อิศรปริดา (2541, หน้า 301) แรงจูงใจภายใน คือ ความรู้สึกถึงความสามารถของตนและความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ความรู้สึกสนุกและเพลิดเพลินก็เป็นรางวัลของการทำพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

ปราณี रामสูต (2542, หน้า 125-126) กล่าวถึงแรงจูงใจภายในว่า เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมภายใน ไม่ว่าจะเป็น ความสนใจ ความกระหายใคร่รู้ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความตั้งใจ ความต้องการ ความพอใจ ซึ่งจะผลักดันให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่มีความคงทนถาวร และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมภายในของตน

ปริญญา ชะวงศา (2546, หน้า 26) แรงจูงใจภายในที่เกิดจากความต้องการพื้นฐานภายในร่างกายเป็นแรงจูงใจที่มาแต่กำเนิด เช่น ความหิว ความรู้สึก ความรัก ความอยากรู้อยากเห็น ความต้องการที่จะเรียนรู้ เป็นต้น

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

2.2.2 ความสำคัญของการจูงใจ

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล

แรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการทำงานต่าง ๆ นั่นก็คือ พลัง (Energy) ซึ่งเมื่อบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ก็จะส่งผลให้มีความกระตือรือร้น ขยันขันแข็งในการที่จะกระทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งแตกต่างไปจากบุคคลที่ทำงานเพียงให้เวลาในแต่ละวันผ่านไป หรือที่เรียกว่า “เช้าชาม เย็นชาม”

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล

ความพยายาม (Persistence) จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลมีความมานะ อดทน และคิดหาวิธีการที่จะนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานของตนให้มากที่สุด ไม่คิดท้อถอยหรือละความพยายามโดยง่าย แม้ว่าจะเกิดอุปสรรคในงานก็ตาม และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีผู้ที่มีความพยายามก็มักจะคิดหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล

บางครั้งการเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงาน ก็ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จได้มากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากการแสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อค้นพบเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล

บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่า องค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะบุคลากรดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนั้นยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์

ให้แก่ผู้อื่น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีขึ้นได้ เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

2.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (Herzberg's The Motivator Dissatisfaction Theory)

Herzberg (1966, quoted in Grabame Hill 2001) ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการของคนในการทำงาน คือ ความต้องการประการแรกเป็นความต้องการหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจ สภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน ความต้องการประการที่สอง เป็นความต้องการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความสามารถของเขาแสวงหาความก้าวหน้า เรียกว่า ปัจจัยเกื้อหนุน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถจำแนกองค์ประกอบไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยเกื้อหนุน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้ นับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด

1.2 การยกย่องนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิดประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้นรวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยเกื้อหนุนนี้ Herzberg เชื่อว่าเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น กำหนดให้บุคคลมีหน้าที่และความรู้สึกต่องานที่ทำ ปัจจัยนี้ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

2. ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาพการณ์ทำงาน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจและการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ

2.2 วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

2.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตนสูงและไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

2.4 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นและเอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น

2.5 สภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งหน่วยงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

2.6 รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับอยู่ปัจจุบันรวมทั้งค่าเบี่ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยกันดาร เงินตอบแทนประเภทอื่น ๆ ที่พึงจะได้รับตามสิทธิ

ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor

ทฤษฎี X และ Y ที่เรารู้จักกันนั้น แท้ที่จริงแล้วมีชื่อว่า “The carrot and stick approach : กรอบแนวคิดการจูงใจด้วย carrot (เปรียบได้กับไม้ نرم) และ stick (เปรียบได้กับไม้แข็ง)” โดย carrot ในที่นี้ หมายถึง การให้รางวัล ส่วน stick หมายถึง การลงโทษ ซึ่งทฤษฎีนี้จะกล่าวถึงการบริหารไว้ว่า คนในองค์กรแบ่งเป็น 2 ประเภท จะบริหารอย่างไรให้ดูว่าคนเป็นอย่างไร ผู้บริหารจะต้องรู้จักเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ถูกต้อง คนงานจึงจะทำงานได้ดี McGregor ได้อธิบายว่าการจูงใจคนงานมีอยู่ 2 วิธี คือ วิธีแบบเดิม เรียกว่า ทฤษฎี X และวิธีแบบมนุษยสัมพันธ์ เรียกว่า ทฤษฎี Y ซึ่งแต่ละทฤษฎีมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

แนวคิดทฤษฎี X (Theory X) มีสาระสำคัญดังนี้ คือ

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบที่จะจัดส่วนประกอบขององค์การ 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 ดังนั้นเพื่อห้ามมนุษย์ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ จึงต้องมีการใช้วิธีการบังคับ, ควบคุม, กำกับ, สั่งการ หรือ ช่มชู้ ให้ทำงาน และต้องใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และทำงานในห้องกรจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการสั่งการหรือการถูกบังคับ ทั้งนี้เป็นเพราะมนุษย์มีความพยายามที่จะปัดรับความผิดชอบด้านอื่น และจะทำแค่เท่าที่ได้รับคำสั่งมาเท่านั้น มนุษย์โดยทั่วไปมีความทะเยอทะยาน ใฝ่สูงน้อย แต่มีความต้องการในความมั่นคงมากที่สุด

ซึ่ง McGregor เห็นว่าทฤษฎี X เป็นการมองมนุษย์แบบผิวเผิน เพราะโดยธรรมชาติมนุษย์มีความเป็นเหตุเป็นผล มีความต้องการที่จะเข้าสังคม และอยากที่จะสร้างความร่วมมือระหว่างมนุษย์ด้วยกันให้ดีที่สุด McGregor จึงเสนอทฤษฎี Y เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของทฤษฎี X และชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความสามารถที่จะรู้จักและพัฒนาตัวเองได้ โดยแนวคิดของ ทฤษฎี Y (Theory Y) มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความรับผิดชอบและพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อหวังผลตอบแทนที่ตนเองปรารถนา
2. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่เฉื่อยชาหรือมีพฤติกรรมขัดขวางต่อความต้องการขององค์การ
3. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ทุกคนมีพื้นฐานที่ติดอยู่แล้วที่จะช่วยทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาความรับผิดชอบ
4. หน้าที่สำคัญยิ่งของฝ่ายจัดการ คือ จัดสภาพและวิธีการผลิตภายในองค์การในลักษณะที่ทำให้คนงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของคนได้ดีที่สุด

โดยทฤษฎี Y นั้น McGregor ได้ตั้งข้อสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลไว้ โดยมีลักษณะดังนี้ คือ

1. การที่มนุษย์ปฏิบัติงานโดยการใช้สมองหรือการออกแรง มนุษย์อาจถือว่างานเป็นสิ่งที่สนุกและรู้สึกเพลินเพลินกับการทำงาน ดังนั้นงานจะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลวสำหรับมนุษย์หรือไม่ นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพการควบคุมและการได้รับการจัดสรรงานอย่างเหมาะสม ซึ่งจะสามารถจูงใจคน

ได้ แต่หากการทำงานนั้นเป็นไปในลักษณะของการถูกบังคับหรือมีการลงโทษก็จะส่งผลให้มนุษย์ไม่ชอบที่จะทำงาน

2. วิธีการควบคุมและการลงโทษต่างๆ ไม่ใช่วิธีการที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ แต่องค์กรควรที่จะเปิดโอกาสให้บุคคลในองค์กรทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง มีการพิจารณาตัวเองและรับผิดชอบต่อตัวเอง ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมา

3. การที่มนุษย์จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ย่อมมีส่วนสัมพันธ์กับโอกาสที่บุคคลจะได้รับการตอบสนองจากสิ่งจูงใจตามความพอใจของตนเอง

4. หากมนุษย์ได้รับการจัดสรรงานอย่างเหมาะสม มนุษย์ย่อมอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานที่ตนได้รับมอบหมายมา และยังคงแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย

5. มนุษย์โดยทั่วไปมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความคิดอ่านที่ดี มีความเฉลียวฉลาด มีความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหาขององค์กรได้

6. มนุษย์ที่อยู่ในองค์กรจะมีโอกาสในการแสดงความสามารถเพียงแค่ว่าส่วนเท่านั้น เนื่องจากภายใต้ระบบอุตสาหกรรมในปัจจุบัน 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 เป็นความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่มต่างๆ ในสังคมนั่นเอง

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

ซึ่งเราสามารถสรุปได้ว่า จากทฤษฎี X ซึ่งมีสมมติฐานว่าต้องบังคับให้มนุษย์ทำงาน เพราะมนุษย์เกียจคร้าน และไม่คอยมีความรับผิดชอบ จึงทำให้ผู้บริหารองค์กรจะต้องควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และจูงใจคนด้วยการให้เงิน หรือผลประโยชน์ แต่เมื่อมีการกระทำผิด ก็จะมีการลงโทษ ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำแค่เท่าที่ที่ได้รับคำสั่งมาเท่านั้น ไม่มีความสนใจที่จะปรับปรุงงาน แต่เน้นเรื่องของการตอบสนองความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นหลัก ทฤษฎีนี้จึงเหมาะใช้เฉพาะในสังคมที่ขาดแคลนความเจริญ และมีมาตรฐานการครองชีพต่ำ เมื่อองค์กรยึดถือข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X จึงทำให้ไม่มีการจูงใจคนงานในการทำงาน คนงานจึงไม่อยากจะรับผิดชอบ และพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานเมื่อมีโอกาส

สำหรับทฤษฎี Y เป็นการเน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์รู้จักตัวเองได้ถูกต้อง รู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน

Douglas McGregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารที่แตกต่างกันออกไป ซึ่ง McGregor ให้เห็นว่าในการจูงใจให้ทำงานนั้นผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y และเขาต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y สามารถจูงใจคนได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้ไม่ได้ความหมายว่าจะละเลยต่อการควบคุมนั่นเอง

ทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination Theory)

เดซีและไรอัน (Deci and Ryan, 200, p.68) เสนอทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเองว่าเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงแรงจูงใจและบุคลิกภาพของมนุษย์ที่สร้างขึ้นมาจากผลการศึกษาวิจัยในเชิงประจักษ์และกระบวนการที่มองมนุษย์ในเชิงอินทรีย์ (Organismic) คือ มองว่าธรรมชาติของมนุษย์มีความกระตือรือร้นและริเริ่มลงมือทำ (Active) ซึ่งตรงข้ามกับกระบวนการที่มองมนุษย์ในเชิงกลไก (Mechanism) คือ มองว่ามนุษย์เป็นฝ่ายถูกกระทำ (Passive)

ทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง ศึกษาแนวโน้มแห่งความเจริญงอกงามภายในของมนุษย์ ความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และสถานการณ์ที่ส่งเสริมกระบวนการเหล่านี้ โดยระบุว่ามนุษย์มีความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ 3 ประการ คือ ความต้องการมีความสามารถ (Need for competence) ความต้องการมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง (Need for autonomy) และความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Need for relatedness) ความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ดีที่สุดของแรงจูงใจภายใน ซึ่งเป็นแนวโน้มความเจริญงอกงามตามธรรมชาติของมนุษย์ และช่วยพัฒนาสังคมอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งช่วยให้มนุษย์มีความสุขในการทำงานและการดำรงชีวิต

ธรรมชาติของแรงจูงใจจะเป็นพลังที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทาง พลังในทฤษฎีแรงจูงใจโดยทั่วไปเป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ สำหรับแรงจูงใจภายใน ตามทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเองเห็นว่าเป็นแนวโน้มภายในโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่จะแสวงหาสิ่งแปลกใหม่ (Novelty) และท้าทาย (Challenges) เป็นแนวโน้มที่จะเพิ่มพูนและใช้ความสามารถของตน และเป็นแนวโน้มที่จะสำรวจและเรียนรู้ รางวัลในเบื้องต้นของการทำพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน คือ การรู้สึกถึงความสามารถของตนเองและควมมีอิสระกำหนดได้ด้วยตนเอง แรงจูงใจภายในนี้มีความสำคัญต่อพัฒนาการทางการรู้คิดและทางสังคมมนุษย์ รวมถึงเป็นแหล่งที่จะก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและควมมีชีวิตชีวาตลอดชีวิตของมนุษย์

บุคคลมีแรงจูงใจภายในเพราะการเห็นคุณค่าในการทำกิจกรรมนั้น มีความสนใจ ความตื่นตัว และมีความมั่นใจ ซึ่งต่อมาจะแสดงออกในแง่ของการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ความเพียรพยายาม ความคิดสร้างสรรค์ ควมมีชีวิตชีวา การเห็นคุณค่าในตนเอง และการมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งต่างจากการกระทำเพราะมีแรงภายนอกมากกดดัน เช่น กระทำเพราะติดสินบน เพราะความกลัวจากการถูกจับตามอง ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้เรียกว่า เกิดจากแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) นั่นคือ บุคคลจะมีแรงจูงใจภายในต่อกิจกรรมที่มีความสนใจจากภายใน (Intrinsic Interest) โดยเป็นกิจกรรมที่มีความแปลกใหม่ ท้าทาย หรือมีคุณค่า

ซึ่งมีการวิจัยที่พบว่า การรักษาและการเพิ่มแรงจูงใจภายใน ต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุน และแรงจูงใจภายในสามารถถูกทำลายได้โดยสภาพแวดล้อมที่ไม่สนับสนุน ทฤษฎีนี้จึงไม่ได้สนใจเรื่องสาเหตุของแรงจูงใจภายใน เพราะผู้ตั้งทฤษฎีมีความเห็นว่าแรงจูงใจภายในเป็นแนวโน้มโดยกำเนิดของบุคคล แต่สนใจสภาพที่จะกระตุ้นและรักษาให้คงอยู่ตลอดจนสภาพที่จะลดและทำลายแรงจูงใจภายใน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล (Effectiveness)

ประสิทธิผลเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากนักทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์หลาย ๆ ท่าน รวมไปถึงผู้ที่ศึกษาในแขนงวิชารัฐประศาสนศาสตร์ อย่างที่เราทราบกันดีว่าคำว่า ประสิทธิภาพมักจะถูกใช้ควบคู่มากับคำว่าประสิทธิผล แต่ในความจริงแล้วทั้งสองคำนี้มีความหมายที่แตกต่างกันออกไป ในงานวิจัยนี้เราได้ทำการศึกษาในเรื่องของประสิทธิผล ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีผู้ที่ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลไว้มากมาย ดังนี้

2.3.1 ความหมายของประสิทธิผล

ด็บบเบล เจ รีดดิิน (Reddin, 1970) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาได้เป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับองค์กร (corporate) ระดับหน่วยงาน (departmental) และระดับบุคคล (managerial) ประสิทธิภาพระดับองค์กร จะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ กำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน การเจริญเติบโต และการขยายตัวขององค์กร รวมไปถึงผลิตภาพ ความยืดหยุ่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และความสัมพันธ์กับส่วนงานราชการ ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน เป็นเรื่องที่หน่วยงานในระดับย่อยขององค์กร สามารถทำผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์กรใหญ่ในภาพรวมได้ และประสิทธิภาพระดับบุคคล เป็นเรื่องของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร

ภรณี กิรติบุตร (2529, หน้า 2) ได้นิยามความหมายประสิทธิผลว่าหมายถึง เครื่องตัดสินใจในการบริหารหลักสุตรว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

พิทยา บวรวัฒนา (2530, หน้า 10) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์กรที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้น

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535, หน้า 130) ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 3) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับประโยชน์มากที่สุด

นฤมล บุญรอด (2548, หน้า 9) ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การพิจารณาว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน โดยบรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์กรที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้นและเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่ตั้งไว้

สมบูรณ์ ศิริสรริรัญ (2556, หน้า 120) ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในองค์กรและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับตัวและพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

จากความหมายทั้งหมดของประสิทธิภาพที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนี้ ผู้วิจัยขอสรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานใด ๆ ขององค์กรให้บรรลุซึ่งเป้าประสงค์ขององค์กร โดยได้รับประโยชน์สูงสุด

ดังนั้นการวัดประสิทธิผลขององค์การใด ๆ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จึงไม่สามารถกล่าวได้อย่างถึงองค์ประกอบทั้งหมดที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผล ซึ่งแท้จริงนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ประเมินวัด ระยะเวลาที่ใช้วัด และมาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบ

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

ประสิทธิผลถือเป็นเรื่องวัดและตัดสินความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การที่เป็นที่ยอมรับกันในวงกว้าง ซึ่งประสิทธิผลจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการองค์การและการใช้ทรัพยากรที่จัดหาได้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ (กรณี กิริติบุตร, 2529) โดยการที่จะประเมินประสิทธิผลองค์การนั้นอาจจะใช้เครื่องชี้วัดการประเมินเพียงเกณฑ์เดียว หรือ อาจจะใช้การประเมินประสิทธิผลแบบหลายเกณฑ์ก็ได้ ทั้งนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการประเมินประสิทธิผลองค์การจนเป็นยอมรับ ซึ่งมีแนวทางการประเมินที่สามารถสรุปได้ดังนี้

เจมส์ แอล ไพรซ์ (Price, 1964 อ้างถึงใน นฤมล บุญรอด, 2548, หน้า 9) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การของไพรซ์ จะถูกจำกัดอยู่เพียงเรื่องความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย ไพรซ์ ได้เสนอตัวแปรแทรกซ้อน ซึ่งเป็นสาเหตุของความแตกต่างในประสิทธิผลขององค์การดังนี้ คือ

1. ความสามารถในการผลิต หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการผลิต
2. การยินยอมปฏิบัติกร หมายถึง ความมากน้อยของการที่สมาชิกในองค์การยอมรับบรรทัดฐานขององค์การ
3. ขวัญและกำลังใจ หมายถึง ความมากน้อยของการที่แรงจูงใจของสมาชิกแต่ละคนได้รับการตอบสนอง
4. ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความมากน้อยขององค์การสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง
5. ความเป็นปึกแผ่น หมายถึง ความมากน้อยของการที่องค์การจะถูกตัดสินใจให้เป็นที่ยอมรับในสภาพแวดล้อมหรือความอยู่รอดขององค์การ

ไพรซ์ ได้แสดงทัศนะว่าความสามารถในการผลิตมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประสิทธิผลขององค์การ แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรเหล่านี้อาจไม่สัมพันธ์กันในทางปฏิบัติ เช่น ตัวแปรที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจอาจไม่สัมพันธ์กับความสามารถในการผลิต ซึ่งความไม่สัมพันธ์กันนี้สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นที่เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเป้าหมายมากกว่าหนึ่งเป้าหมาย กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายหนึ่งอาจสัมพันธ์ในทางลบกับ

ประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายหนึ่งก็ได้ ทำให้องค์กรต้องเลือกว่าต้องการบรรลุเป้าหมายใด และเป้าหมายใดเป็นเป้าหมายที่แท้จริงที่ได้รับการตกลงจากทุก ๆ ฝ่ายในองค์กร

Gibson, Ivancevich and Donnelly (1979 อ้างถึงใน จุฑามาศ เล่าหิระกุล, หน้า 64) มีการเสนอแบบจำลองการวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยมีการผนวกมิติเวลาเข้ามา กล่าวคือ ในการวิเคราะห์องค์กรจะต้องวิเคราะห์กระบวนการหรือวงจรของการนำทรัพยากรซึ่งเป็นปัจจัยหรือตัวป้อนมาจัดการให้ออกมาเป็นผลลัพธ์กลับสู่สภาพแวดล้อมหรือตามระยะเวลา ซึ่งเครื่องบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะเวลา คือ

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

1.1 การผลิต (Production) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการผลิตผลผลิตในปริมาณและคุณภาพที่ลูกค้าต้องการ การวัดการผลิตจะรวมถึงผลกำไร (Profit) การขาย (Sales) ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) เครื่องวัดเหล่านี้สัมพันธ์โดยตรงต่อผลผลิต ซึ่งถูกใช้โดยลูกค้าขององค์กร

1.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยมีกระบวนการผลิตเป็นตัวกลางในการแปรรูป หรือ จัดสรรปัจจัยการผลิตที่เป็นตัวป้อน (inputs) ซึ่งได้แก่ วัตถุดิบ เงินทุน คน เวลา ฯลฯ อย่างสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เพื่อให้ ออกมาเป็นผลผลิต (outputs) ที่มีความคุ้มค่าสูงสุด

1.3 ความพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจพิจารณาได้จากทัศนคติของพนักงาน การเปลี่ยนงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชา และความทุกข์ใจต่าง ๆ รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กร

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

2.1 การปรับตัว (Adaptiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร หรือตอบสนองต่อภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่อไปได้

2.2 การพัฒนา (Development) หมายถึง กระบวนการซึ่งพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิผลขององค์กร อันได้แก่ การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาโครงสร้าง กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงาน การปรับเปลี่ยนเป้าหมาย บทบาทหน้าที่ เป็นต้น

3. เครื่องบ่งชี้ในระยะยาว (Long - run) ระยะเวลาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาจากความอยู่รอดจากองค์การ (Survival) หมายถึง การที่องค์การสามารถดำรงอยู่ต่อไปภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่อยู่รอบองค์การนั่นเอง

Fry *et al.* (1993 อ้างใน ชาญ รัตนะพิสิฐ, 2551) ได้เสนอเครื่องชี้วัดประสิทธิผลขององค์การดังต่อไปนี้

1. สภาพความเป็นไปได้ทางการเงิน (Financial Performance) ตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุดของสภาพความเป็นไปได้ทางการเงิน คือ กำไร ผู้บริหารของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะพยายามทำทุกวิถีทาง เพื่อให้ธุรกิจได้กำไรอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจะต้องพยายามลดรายจ่ายให้เหลือน้อยที่สุด โดยที่ลูกค้ายังคงได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพอยู่เหมือนเดิม โดยกำไรเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) และประสิทธิผล (Efficiency) ขึ้นมา กำไรจึงเป็นมาตรวัดความสำเร็จของธุรกิจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ธุรกิจใดที่ไม่สามารถทำกำไรได้ในชั่วเวลาหนึ่ง ธุรกิจนั้นจะต้องล่มสลายไปในท้ายที่สุด

2. การสนองตอบความต้องการ (Need) ของลูกค้า ไม่ว่าธุรกิจนั้นจะเป็นธุรกิจที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการก็ตาม ธุรกิจจะต้องมีลูกค้า เนื่องจากการที่ธุรกิจจะได้กำไรมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับว่าธุรกิจนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่ เนื่องจากลูกค้าเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของธุรกิจมากกว่าการคำนึงถึงกำไร ผู้บริหารจำนวนมากยอมรับว่า ถ้าหากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ กำไรจะต้องเกิดขึ้นตามมาอย่างแน่นอน ดังนั้นการสนองตอบความต้องการของลูกค้า ผู้บริหารจะต้องระมัดระวังในเรื่องปัจจัยที่สำคัญ 2 อย่าง คือ

2.1 การมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของลูกค้า (Customer Sensitivity) รวมทั้งการดำเนินการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า (Customer Service)

2.2 ความทันท่วงที (Timeliness) ในการสนองตอบความต้องการและความชมชอบของลูกค้า

3. การสร้างสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ (Building Quality Products and Services) ในปัจจุบันธุรกิจจะต้องคำนึงถึงคุณภาพ (Quality) และคุณค่า (Value) ของสินค้าและบริการ เนื่องจากลูกค้าไม่อาจจะทนรับได้ ถ้าหากสินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำ ประกอบกับในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันที่รุนแรงดังเช่นปัจจุบัน ลูกค้าจะทอดทิ้งธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพต่ำทันที และจะหันไปสนใจธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่า

4. การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ (Encouraging Innovation and Creativity) รสนิยม (Tastes) และความนิยมชมชอบ (Preferences) ของลูกค้าจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้คู่แข่งทางธุรกิจพยายามค้นคว้าหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะเอาชนะฝ่ายตรงข้ามอยู่

เสมอ ดังนั้นองค์การจึงต้องมองหาวิธีการดำเนินงานใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตให้กับองค์การ วิธีการเดียวที่ธุรกิจจะสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ คือ การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และสร้างนวัตกรรม (Innovation) ขึ้นมา ถ้าไม่สามารถทำได้ความสำเร็จของธุรกิจจะดำรงอยู่ได้ไม่ยาวนาน โดยความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) ส่วนนวัตกรรมเป็นผล (Outcome) ซึ่งมีลักษณะสถานะนิ่ง (Static) นั่นหมายความว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นแบบแผนของการคิดและการปฏิบัติในแนวใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ส่วนนวัตกรรมเป็นผลที่เกิดตามมาหรือสิ่งที่ผลิตขึ้น โดยอาศัยกิจกรรมทางด้านความคิดสร้างสรรค์ แต่นวัตกรรมเกิดขึ้นได้ยากกว่า เนื่องจากต้องอาศัยความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือความคิดสร้างสรรค์

5. การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน (Gaining Employee Commitment) ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะประกอบด้วยพนักงานที่มีความใส่ใจต่องาน มีความภาคภูมิใจในงาน มีความผูกพันกับงานที่ทำ และยึดมั่นผูกพันกับองค์การ ขอมอบอุทิศทั้งร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีความรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยต่อองค์การ ดังนั้นองค์การที่มีความก้าวหน้าจึงยอมลงทุนทางด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และความเพียรพยายามอย่างมหาศาล เพื่อหาทางทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ทั้งการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ การส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับพนักงานได้มีโอกาสเจริญเติบโตก้าวหน้าต่อไปในอนาคต รวมถึงการมอบอำนาจในการตัดสินใจและความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน (Empowerment) วิธีการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่ดีอีกอย่างหนึ่ง คือ พยายามส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้สติปัญญาของเขาได้อย่างเต็มที่ พนักงานส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้องค์การมีความรู้สึกว่าเขาเป็นที่ต้องการ พนักงานอาจจะรู้สึกคับข้องใจหรือไม่สบายใจ ถ้าหากสติปัญญาและความสามารถของตนไม่ถูกเรียกใช้ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงควรให้โอกาสพนักงานได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ไม่ปล่อยให้พนักงานปฏิบัติงานต่ำกว่าระดับความรู้ความสามารถ ซึ่งอาจจะไม่เป็นผลดีต่อการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533, หน้า 314 อ้างถึงใน ฌองก์ แสงแก้ว, 2550, หน้า 13) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลคือ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536, หน้า 22 อ้างถึงใน ฌองก์ แสงแก้ว, 2550, หน้า 13) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลไว้ 2 แนวทางคือ

1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น แต่ไม่ได้ก้าวล่วงไปถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวัดประสิทธิผลในแง่การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยพิจารณาในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย

วเรศ จันทสร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2541, หน้า 9 - 13 อ้างถึงใน ณงศ์ แสงแก้ว, 2550, หน้า 13 - 14) ได้เสนอแนวคิดและหลักในการประเมินผลหน่วยงานภาครัฐในระบบเปิด ไว้ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. มุ่งเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินนโยบายหรือทบทวนปรับปรุงมาตรการตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

3. เป็นเครื่องมือหรือกลไกในการปฏิรูปการบริหารภาครัฐเพื่อมุ่งหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้หลักประกันเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรมและคุณภาพ ความพึงพอใจ และมุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

4. เป็นกิจกรรมทางการเมืองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การดำเนินนโยบายและตรวจสอบผลการดำเนินนโยบายของรัฐ

5. เป็นการส่งเสริมสิทธิของประชาชนในการรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะ ตลอดจนสิทธิในการรับรู้ข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐ ก่อนที่จะดำเนินโครงการหรือ กิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพและอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน หรือ ชุมชน

ซึ่งองค์การใด ๆ อาจจะไม่สามารถพิจารณาตัดสินประสิทธิผลตามองค์ประกอบทั้งหมดไปพร้อม ๆ กันได้ การได้มาซึ่งประสิทธิผลตามส่วนประกอบเพียงหนึ่งอย่าง อาจจะเป็นการยาก หรือ เป็นไปไม่ได้เลยที่จะแสดงว่ามีประสิทธิผล เมื่อพิจารณาถึงส่วนประกอบได้เพียงหนึ่งอย่างหรือมากกว่า

จุฑามาศ เลาหัจจะกุล (2554, หน้า 72) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิด ของ Gibson, Ivancevich and Donnelly (1979) และ Fry *et al.* (1993) ซึ่งมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการผลิต หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการผลิตสินค้าและบริการในปริมาณและคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยสามารถวัดได้จากผลกำไรยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาดขององค์กร ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อผลผลิตที่ถูกใช้โดยลูกค้าขององค์กร เนื่องจากลูกค้าถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ เพราะถ้าหากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการแล้ว กำไรก็จะตามมา ดังนั้นองค์กรจะต้องมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของลูกค้าและตอบสนองความต้องการนั้น 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 ความพึงพอใจของบุคคลถือว่ามีผลสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวสร้างแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงาน และมีผลทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้รางวัลด้วยการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

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

5. ด้านการพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่มุ่งเน้นดำเนินการเพื่อการพัฒนาเพิ่มพูนความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยการส่งเสริมให้องค์กรมีความสามารถที่จะเผชิญกับปัญหาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งวิธีการพัฒนาอาจเป็นไปในรูปของการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาองค์กร การปรับเปลี่ยนเป้าหมาย บทบาทภาระหน้าที่ โครงสร้าง กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจน

พฤติกรรมเพื่อเตรียมรับมือกับสภาพปัญหา หรือความต้องการที่สภาพแวดล้อมคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กรในอนาคต

ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรพบว่า นักวิชาการและงานวิจัยส่วนใหญ่มีแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรที่ค่อนข้างมีความคล้ายคลึงกัน ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะเลือกใช้แนวคิดของ จุฑามาศ เลาห์จ๊ะกุล (2554, หน้า 72) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุม ชัดเจน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้ได้ อันประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลักในข้างต้น อันได้แก่ ประสิทธิผลองค์กรด้านการผลิต ประสิทธิผลองค์กรประสิทธิภาพ ประสิทธิผลองค์กรด้านความพอใจ ประสิทธิผลองค์กรด้านการปรับตัว และประสิทธิผลองค์กรด้านการพัฒนา

2.4 ข้อมูลของการประปานครหลวง

2.4.1 การก่อตั้งและข้อมูลทั่วไปของการประปานครหลวง

ในวันที่ 13 เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2452 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ประกาศพระบรมราชโองการทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กรมสุขาภิบาลจัดการที่จะนำน้ำมาใช้ในพระนครตามแบบอย่างที่เหมาะสมแก่ภูมิประเทศที่จะต้องจัดทำนั้นคือ

1. ให้ตั้งทำที่น้ำขังที่คลองเชียงราก แขวงเมืองปทุมธานี อันเป็นที่พื้นเขตน้ำเค็มขึ้นทุกฤดู
2. ให้ขุดคลองแยกเป็นทางน้ำลงมาถึงคลองสามเสนฝั่งเหนือแนวทางไฟ
3. ตั้งโรงสูบน้ำขึ้นยังที่เกรอะ กรองตามวิธีให้น้ำสะอาดบริสุทธิ์ปราศจากสิ่งซึ่งจะเป็นเชื้อโรคแล้วจำหน่ายน้ำไปในที่ต่างๆ ตามควรแก่ท้องที่ของพระนคร

2.4.2 การจัดตั้งและวัตถุประสงค์

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการประปา นครหลวง พ.ศ. 2510 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจจัดหาแหล่งวัตถุดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา รวมทั้งผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว

การผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา และการจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ การประปานครหลวงมีการใช้แหล่งวัตถุดิบจากแม่น้ำแม่กลอง ตั้งแต่ปี 2547 โดยกรมชลประทานเรียกเก็บค่าชลประทานจากผู้ใช้น้ำทางชลประทาน เพื่อกิจการโรงงานตามกฎกระทรวงฉบับที่ 42 (พ.ศ. 2540) และการประปานครหลวงจัดเก็บค่าน้ำดิบจากผู้ใช้น้ำทุกรายตามประกาศของประปานครหลวงในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 121 ตอนที่ 33 ง. ลงวันที่ 22 เมษายน 2547

ปัจจุบันการประปานครหลวงมีพื้นที่รับผิดชอบ 3,192 ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นที่เกษตร 1,080 ตารางกิโลเมตร คงเหลือเป็นพื้นที่ให้บริการน้ำประปา 2,112 ตารางกิโลเมตร มีโรงงานผลิตน้ำ 4 แห่ง คือ โรงงานผลิตน้ำบางเขน สามเสน ธนบุรี และมหาสวัสดิ์ ใช้น้ำดิบจาก 2 แหล่ง คือแม่น้ำเจ้าพระยา รับน้ำที่สถานีสูบน้ำดิบสำแล จังหวัดปทุมธานี ผ่านคลองประปาฝั่งตะวันออก ระยะทาง 30.5 กิโลเมตร เข้าสู่ระบบผลิตที่โรงงานผลิตน้ำบางเขน สามเสน และธนบุรี แม่น้ำแม่กลอง รับน้ำจากเขื่อนแม่กลอง อำเภอนครหลวง จังหวัดกาญจนบุรี ผ่านคลองประปาฝั่งตะวันตก ระยะทาง 107 กิโลเมตร เข้าสู่ระบบผลิตที่โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ มีกำลังการผลิตน้ำประมาณวันละ 4.8 ล้านลูกบาศก์เมตร คุณภาพมาตรฐานองค์การอนามัยโลก และได้รับการรับรองจากคณะกรรมการสุขภาพศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กระทรวงสาธารณสุขว่าสะอาด ปลอดภัย สามารถดื่มได้ น้ำประปาที่ผลิตได้ส่วนหนึ่งจะสูบเข้าระบบจ่ายน้ำโดยตรง อีกส่วนหนึ่งจะส่งผ่านอุโมงค์และท่อส่งน้ำไปยังสถานีสูบน้ำ และจุดจ่ายน้ำซึ่งกระจายอยู่ทั่วพื้นที่บริการ รวมทั้งสิ้น 16 แห่ง แบ่งพื้นที่บริการออกเป็น 4 ภาค มีสำนักงานประปาสาขา 15 แห่ง ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้น้ำแต่ละพื้นที่

น้ำเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและนับวันปริมาณความต้องการใช้น้ำก็ยิ่งมีมากขึ้น ดังนั้นการประปานครหลวงจึงได้เร่งรัดดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำ พร้อมกับการขยายการให้บริการให้กว้างขวางมากขึ้น นับจากอดีตจนถึงปัจจุบันนี้การประปานครหลวงเป็นตัวช่วยและส่งเสริมให้ประชากรภายในประเทศไทย ได้มีปริมาณน้ำไว้บริโภคและอุปโภคได้อย่างต่อเนื่อง แต่ในบางพื้นที่ก็ยังมีขาดแคลนหรือการให้บริการน้ำประปาของการประปานครหลวงยังไม่ทั่วถึง ทำให้ในบางพื้นที่ต้องประสบกับปัญหาการขาดแคลนน้ำ แต่ถึงอย่างนั้นการประปานครหลวงก็ไม่ได้อยู่นิ่งเฉย เพราะทุกวันนี้การประปานครหลวงยังคงมีการปรับปรุงและพัฒนาให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนอยู่เสมอมา และเนื่องจากที่น้ำประปาเป็นสินค้าสาธารณะและการบริการประปาเป็นกิจการสาธารณูปโภค ซึ่งรัฐพึงจัดให้ประชาชนทำให้อัตราการจำหน่ายน้ำให้แก่ประชาชนจึงมีราคาต่ำกว่าต้นทุน ทำให้การประปานครหลวงต้องประสบกับปัญหาผลการดำเนินงานขาดทุนติดต่อกันเป็นเวลานาน แต่ ณ ปัจจุบันนี้ การประปานครหลวงได้กำลังมีการปรับปรุงโดยการแปลงสภาพ หรือการแปรรูปสภาพองค์กรและขายหุ้นแก่ประชาชน เพื่อให้เกิด

ความคล่องตัว และสามารถระดมเงินทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งสามารถเป็นช่องทางที่ดีในการพัฒนาศักยภาพในการบริหารงานและการบริการแก่ประชาชนได้เพิ่มขึ้น เพราะนอกจากน้ำจะเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตแล้ว น้ำยังเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการผลิตสินค้าและต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย เช่น การใช้น้ำทางการเกษตรในการปลูกพืชผลทางการเกษตรต่างๆ ที่สำคัญทางเศรษฐกิจ (พืชเศรษฐกิจ) เช่น ข้าว มันสำปะหลัง ยางพารา สับปะรด ลำไย เป็นต้น ซึ่งเป็นสินค้าที่ประเทศไทยได้นำส่งออกเป็นจำหน่ายยังต่างประเทศ สำหรับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

การประปานครหลวงได้นำยุทธศาสตร์การบริหารมาใช้ โดยมุ่งเน้นการทำงานด้านการตลาดเชิงรุก โดยมีงานด้านการผลิตและส่งน้ำเป็นงานหลัก พร้อมทั้งปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการให้ครอบคลุม และนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในด้านต่างๆ ถึงแม้ว่าการประปานครหลวงจะมีการพัฒนาอยู่เรื่อยๆ เพื่อต้องการให้ประชาชนภายในประเทศมีน้ำไว้บริโภคและอุปโภคอย่างไม่ขาด ทำให้บางคนคิดว่าน้ำนั้นยังมีอยู่ก็มากคงจะไม่หมดไปอย่างง่ายดาย จึงมีการซื้อขายไม่รู้คุณค่า แต่จริงๆ แล้วน้ำถึงน้ำในตอนนี้จะยังมีให้ใช้อยู่แต่เราก็ต้องนึกถึงอนาคตด้วยว่า หากขาดแคลนน้ำแล้วเราจะอยู่ได้อย่างไร มันคงจะเป็นเหมือนคำที่ว่า น้ำคือชีวิต ถึงวันหนึ่ง หากเรายังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของน้ำและสิ่งแวดล้อม ไม่นานน้ำประปาที่เคยให้ความชุ่มฉ่ำอาจนำความทุกข์มาตามเส้นท่อ จากมูลค่าที่เพิ่มขึ้นเพราะหายากและโดนพ่อค้าขูดรีดโดยที่เราไม่อาจปฏิเสธ เพราะถึงที่สุดแล้ว “น้ำ” ย่อมสำคัญกว่า “น้ำมัน” ที่กำลังมีความสำคัญอยู่ทุกวันนี้

2.4.3 การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ปรับรูปแบบในการบริหารเป็นเชิงกลยุทธ์ทั้งองค์กรโดยจัดทำเป็นยุทธศาสตร์การบริหารการประปานครหลวง 6 ด้าน จำแนกเป็นมุมมองตามหลักการ Balanced Scorecard (BSC) และแนวทางบริหารจัดการสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVM) ดังนี้

1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Strategic) ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ Stakeholder ซึ่งคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ในที่นี้ จะหมายถึงรวมถึงทุกภาคส่วนทั้งที่เป็นบุคคล หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรธุรกิจ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการประปานครหลวง มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล

1.2 ยุทธศาสตร์ด้านการเงิน (Financial Strategic) สร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (EP: Economic Profit) โดยสร้างรายได้ให้เติบโตอย่างยั่งยืน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1.3 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า (Customer Strategic) ให้บริการน้ำประปาที่สะอาด อย่างทั่วถึง เพียงพอ สร้างความน่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับในระดับสากล

1.4 ยุทธศาสตร์ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Strategic) ผลิตและส่งน้ำด้วยมาตรฐานสูงอย่างมั่นคง เพียงพอ และยั่งยืน โดยมุ่งเน้นลูกค้า การตลาด และการบริการที่เป็นเลิศ ด้วยการบริหารจัดการกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

1.5 ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth Strategic) ยกกระดับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างขีดความสามารถองค์กร

1.6 ยุทธศาสตร์ด้านธรรมาภิบาล (Corporate Governance Strategic) ยกกระดับการบริหารจัดการที่ดี ด้วยหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม (Participation) หลักนิติธรรม (Rule of Law) ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability)ต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti - Corruption) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) เป็นฐานบริหารจัดการทั้งองค์กร สอดแทรกสู่ทุกกระบวนการงาน

2. ปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อเตรียมรองรับระบบการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเพิ่มระบบการบริหารความเสี่ยงในระบบการบริหารงานขององค์กรให้เป็นแบบบูรณาการลดความเสี่ยงในการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

3. เร่งดำเนินงานโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายกำลังการผลิตและบริการให้ทั่วถึงพื้นที่รับผิดชอบ รองรับการขยายตัวทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาประเทศ

2.4.5 การตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผลการดำเนินงานสอดคล้องและสนับสนุนต่อเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการประเมินผลทั้งองค์กรด้วยระบบประเมินผลของรัฐบาล โดยกระทรวงการคลังผ่านทางสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

นอกจากนี้ยังจะเป็นระบบสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ จะนำไปสู่การพัฒนารูปแบบผู้นำของการประเมินผลทั้งองค์กรตามที่กล่าวมานั้นจะเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในอนาคตซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม

2.4.6 จริยธรรมการดำเนินงานของการประปานครหลวง

ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เป็นมาตรฐานสากล กำหนดให้มีการจัดทำแนวทางเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจหรือจรรยาบรรณ (Code of Ethics) เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปในลักษณะที่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรมที่ดี โดยกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติตนเพื่อกรรมการ ฝ่ายบริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกคนได้ทราบ เข้าใจ รวมทั้งเผยแพร่ และเฝ้าสังเกตให้มีการปฏิบัติตามอย่างจริงจังด้วย

ในปี 2555 การประปานครหลวงได้ปรับปรุงจริยธรรมการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการสอดส่องดูแล และสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับ ได้ปฏิบัติตามที่กำหนดโดยเคร่งครัด หากปรากฏว่ามีการละเว้นให้พิจารณาโทษทางวินัยด้วย

ทั้งนี้ ได้กำหนดจริยธรรมการดำเนินงานของการประปานครหลวงไว้ดังต่อไปนี้

จริยธรรมการดำเนินงานขององค์กร

1. ความรับผิดชอบต่อรัฐบาล

1.1 ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือผู้กำกับดูแล โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง

1.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

1.3 บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

2.1 ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ในราคาเป็นธรรม โดยไม่หวังผลกำไรทางการเงินเป็นสำคัญ

2.2 ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายเท่าเทียมกัน เป็นธรรม โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.3 ให้ความสะดวกลูกค้าในทุกขั้นตอน ได้แก่ ช่องทางขอติดตั้งประปาใหม่ เพิ่มช่องทางรับชำระค่าน้ำประปา

2.4 วางท่อประปาขยายบริการให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

3. ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า และหรือ เจ้าหนี้

3.1 ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดตามที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับเจ้าหนี้

3.2 ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งคู่ค้า/เจ้าหนี้ให้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยด่วน

3.3 ให้ความสำคัญและเท่าเทียมกันกับคู่ค้า/เจ้าหนี้ทุกราย

3.4 ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้า/เจ้าหนี้

3.5 ช่วยเหลือคู่ค้าในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

4. ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

4.1 ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างชัดเจน

4.2 ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ

4.3 ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

4.4 บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน ของพนักงาน

4.5 ให้พนักงานถือปฏิบัติในเรื่องจรรยาบรรณของพนักงาน โดยเคร่งครัด

5. ความรับผิดชอบต่อสังคม

5.1 คำนึงผลกำไรส่วนหนึ่งขององค์กรให้แก่กิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์อย่างสม่ำเสมอ

5.2 ไม่กระทำการใดที่จะมีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

5.3 ชักชวนเยาวชนมาปฏิบัติงาน โรงงานผลิตน้ำประปา และสนับสนุนกิจกรรมงานวันเด็กแห่งชาติ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำของประเทศ

5.5 ปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

จริยธรรมการดำเนินงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และที่ปรึกษา

1. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่ฝักใฝ่การเมือง และวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีความเป็นอิสระทั้งในการตัดสินใจและการกระทำ

3. บริหารงานเพื่อประโยชน์ของรัฐ การปราบปรามคหหลวงและพนักงาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนรักษาภาพลักษณ์ของการปราบปรามคหหลวง

4. บริหารงานด้วยความระมัดระวัง และไม่สร้างข้อผูกมัดที่อาจขัดแย้งกับหน้าที่ของตนในภายหลัง

5. ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการประปานครหลวงหรือในกิจการที่มีลักษณะแข่งขันกับการประปานครหลวงไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

6. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งผลประโยชน์ส่วนตัวต่อผลประโยชน์ของการประปานครหลวงเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ โดยไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากการเป็นกรรมการ ไม่ใช้ความลับขององค์กรในทางที่ผิด ไม่เป็นกรรมการในองค์กรที่เป็นคู่แข่งของการประปานครหลวง และไม่มีผลประโยชน์ในการทำสัญญาของการประปานครหลวง

7. ไม่แสวงหาประโยชน์อันมิชอบจากการทำงาน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

8. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการประปานครหลวง

9. ไม่กระทำการใด ๆ ในลักษณะเป็นการเข้าไปบริหารจัดการใด ๆ ในการประปานครหลวงที่มีผลบั่นทอนผลประโยชน์ของการประปานครหลวง หรือ เอื้อประโยชน์ให้บุคคลหรือนิติบุคคลใด ๆ ไม่ว่าจะทำเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือของผู้อื่น

10. อุทิศเวลา และทุ่มเทความสนใจที่เป็นประโยชน์และจำเป็นให้กับการประปานครหลวงอย่างเต็มที่

11. มุ่งมั่นที่จะป้องกันและจัดการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต โดยถือเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้าง ค่านิยม และภาพลักษณ์ที่ดีของการประปานครหลวง

จริยธรรมการดำเนินงานของผู้บริหาร

1. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบข้อบังคับของการประปานครหลวงตลอดจนมติที่ประชุมของคณะกรรมการการประปานครหลวง

2. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อรัฐ และการประปานครหลวงทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. ไม่ฝักใฝ่ในกลุ่มการเมืองหรือกลุ่มผลประโยชน์ใด และต้องวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด

4. ไม่ใช้ข้อมูลของการประปานครหลวงไปแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองหรือผู้อื่น

5. ไม่เป็นกรรมการ หรือผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือมีส่วนได้ส่วนเสียในนิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้รับสัมปทาน ผู้ร่วมทุน หรือ มีผลประโยชน์ได้เสียเกี่ยวข้องกับกิจการของการ

ประปานครหลวง เว้นแต่เป็นประธานกรรมการหรือกรรมการในนิติบุคคลดังกล่าว โดยการมอบหมายของการประปานครหลวง

6. ไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสัญญาเกี่ยวกับการประปานครหลวง หรือในกิจการที่กระทำให้แก่การประปานครหลวง หรือดำเนินธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับกิจการของการประปานครหลวง ไม่ว่าทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เว้นแต่ เป็นเพียงผู้ถือหุ้นเพื่อประโยชน์ในการลงทุนโดยสุจริต ในบริษัทจำกัดที่กระทำการอันมีส่วนได้ส่วนเสียเช่นว่านั้น หรือเป็นผู้ซึ่งคณะกรรมการการประปานครหลวง มอบหมายให้เป็นผู้ถือหุ้น

7. ต้องไม่เข้าไปเสนอราคา หรือทำสัญญาเป็นผู้ขาย หรือผู้รับจ้างในการซื้อ หรือจ้างของการประปานครหลวงรวมทั้งรับช่วงงานจากผู้ขายหรือผู้รับจ้างดังกล่าว ไม่ว่าจะกระทำในนามของตนเอง หรือในนามบริษัทห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลอื่นใด ซึ่งตนเอง รวมทั้งคู่สมรส เป็นกรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้จัดการ หรือดำรงตำแหน่งอื่นใดในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

จริยธรรมการดำเนินงานของพนักงานและลูกจ้าง

1. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบข้อบังคับของการประปานครหลวง ตลอดจนมติที่ประชุมของคณะกรรมการการประปานครหลวง

2. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อรัฐ และการประปานครหลวงทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. ไม่ฝักใฝ่ในกลุ่มการเมืองหรือกลุ่มผลประโยชน์ใด และต้องวางตัวเป็นกลางอย่างเคร่งครัด

4. ไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบจากหน้าที่ ความรับผิดชอบ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และไม่นำความลับขององค์กรไปใช้ในทางที่ผิด

5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีกิริยามารยาทที่สุภาพ เรียบร้อย ต่อผู้ร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อทุกคน

6. ประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นพนักงานองค์กรของรัฐ และต้องรักษา เผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของการประปานครหลวง ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม

7. ต้องไม่เข้าไปเสนอราคา หรือทำสัญญาเป็นผู้ขาย หรือผู้รับจ้างในการซื้อ หรือจ้างของการประปานครหลวง รวมทั้งรับช่วงงานจากผู้ขายหรือผู้รับจ้างดังกล่าว ไม่ว่าจะกระทำในนามของ พนักงานและลูกจ้างนั่นเอง หรือในนามบริษัท ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลอื่นใด ซึ่งพนักงานและลูกจ้าง รวมทั้งคู่สมรส เป็นกรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการ หรือดำรงตำแหน่งอื่นใดในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

ซึ่งจากข้างต้นจะเห็นได้ว่าการประสานรหลวงมีประวัติความเป็นมาอย่างยาวนาน และมีหน้าที่เคียงข้างและดูแลและประชาชนให้มีชีวิตที่มีคุณภาพและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พร้อมกันนั้นยังมีการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเทคโนโลยี คุณภาพและการให้บริการ ความครอบคลุมในการให้บริการ เพื่อยึดหยัดในยุคโลกาภิวัตน์นี้ได้อย่างมั่นคง และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ทั้งนี้้องค์การไม่ได้ตระหนักเพียงแต่ในด้านคุณภาพชีวิตและการให้บริการแก่ประชาชนเท่านั้น แต่การประสานรหลวงยังเล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรทุกคน ดังจะเห็นได้จากยุทธศาสตร์การประสานรหลวง และจริยธรรมขององค์กรที่พึงมีต่อพนักงาน ซึ่งจะเป็ส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานขององค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์โรงเรียนมัธยม พบว่า ระดับการทุ่มเทความพยายามในการทำงานของสมาชิกในองค์กรปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะยิ่งเพิ่มสูงขึ้น ถ้าองค์กรมีการตอบสนองที่น่าพึงพอใจต่อความพยายามที่สมาชิกได้ทุ่มเททำไป เพื่อให้้องค์การได้บรรลุเป้าหมาย

ชอร์ และเวย์น (Shore and Wayne, 1993) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร และในงานวิจัยของพวกเขาายังเสนอว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน่าจะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับออร์แกน (Organ, 1990) ที่กล่าวว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้น ให้กรอบแนวคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมากกว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยแนวความคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม อธิบายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่จะช่วยให้้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพฤติกรรมดังกล่าวอาจจะเป็นพฤติกรรมนอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ตามปกติของเขา ทั้งนี้ฝ่ายขององค์กรและพนักงานจะต้องมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันอย่างสมดุล แต่ถ้าเมื่อใดเขาเกิดความรู้สึกว่า สิ่งที่เขา

ทำเพื่อองค์กรกับสิ่งที่องค์กรตอบแทนให้กับเขาไม่สมดุลกันแล้ว เขาอาจจะไม่แสดงพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรอีกต่อไป

วิษัญญา วัฒน (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความกตัญญูเป็นตัวแปร กำกับ พบว่า พนักงานที่มีความกตัญญูทวนเวียนในระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวก ในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูทวนเวียนในระดับต่ำ

รชฎ ชยสคมภ์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงงาน อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 6.5 และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 36.1

จิรนนท์ วงษ์ไทยวรรณ (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญหน้าและฝ่าฟันอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อีกทั้งความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 20.0

แคทรียา มณีรัตน์ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในงานในบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมชั้นนำแห่งหนึ่ง พบว่า บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ (2554) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัว และความสุขเชิงอัตวิสัยอยู่ในระดับสูง รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัว และความสุขเชิงอัตวิสัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าไคสแควร์และดัชนีความเหมาะสมเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในระดับที่ยอมรับได้ (X^2

= 91.36, $df = 77$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.95$, $RMR = 0.011$, $RWSEA = 0.000$, $CFI = 1.00$, $CN = 662.00$) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และการเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัว รวมกันอธิบายความสูงเชิงอัตวิสัยได้ 60% การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การเพิ่มคุณค่าจากงานสู่ครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อความสูงเชิงอัตวิสัย ความผูกพันในงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเพิ่มคุณค่าจากงานสู่ครอบครัวและการเพิ่มคุณค่าจากครอบครัวสู่งาน ความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสูงเชิงอัตวิสัย ผ่านการเพิ่มคุณค่าจากงานสู่ครอบครัว

ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา และพัฒนาลักษณะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และการเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวเพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสุขเชิงอัตวิสัยมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่จะกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีองค์ประกอบหลายด้าน ดังนี้ การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ และการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เหล่านี้ จะเป็นสิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบแทนการสนับสนุนแก่องค์กรที่มีต่อบุคคลากรนั่นเอง

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานอันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบตามอายุ อายุงาน และรายได้ แต่เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านงาน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ทนายท กาญจนะจิตรา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง แรงจูงใจกับระยะเวลาในการทำงานและคงอยู่ของพนักงาน บริษัท แอร์โรเฟล็กซ์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า การเสริมสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทฯ เงินเดือนและสวัสดิการ ไม่มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่การงานส่วนความสัมพันธ์ของพนักงานและเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยความราบรื่นรู้สึกภูมิใจในตำแหน่งและผลงานที่ทำสำเร็จการได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา การพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรมและเป็นธรรม การได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ

สุชาติ จรประดิษฐ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมาก และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคลพบว่า พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิตที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละปัจจัยกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัญญา จันรอด (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยรวมและปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับมากและทุกด้านแตกต่างกันในระดับน้อยยกเว้นแรงจูงใจในปัจจัยในปัจจัยจูงใจ ด้านความรู้สึกรับ ด้านเนื้อหา แตกต่างกันในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความรู้สึกรับ แตกต่างกันในระดับมาก นอกนั้นแตกต่างกันในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา โดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปัจจัยจูงใจด้านความรู้สึกรับ และด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันในระดับมาก ปัจจัยสุขอนามัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน แตกต่างกันในระดับน้อย นอกนั้นแตกต่างกันในระดับปานกลาง

กวี เข้มกลีบ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด ตามแผนงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

รังสิมา เหลืองอ่อน (2549) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการแรงจูงใจในการทำงานและขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดกลาง และขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความต้องการแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากและปานกลาง ลำดับแรกเป็นความต้องการด้านความปลอดภัยรองลงมาความต้องการความรัก 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 วิศวกรรม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานของพนักงาน และต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ไม่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน พบว่า (1) พนักงานธนาคารกรุงไทย มีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มากกว่ารูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงพนักงานธนาคารกรุงไทย มีแรงจูงใจภายในและความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง (2) พนักงานธนาคารกรุงไทยที่คุณสมบัติส่วนบุคคล คือ เพศและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจภายใน และความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน (3) ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย มี

ความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจภายใน (4) ภาวะผู้นำไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย แต่แรงจูงใจภายในมีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรุงไทย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น สรุปว่า แรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานมีด้วยกันหลายด้าน เช่น ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ซึ่งแรงจูงใจด้านต่าง ๆ นี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย แรงจูงใจของพนักงานแต่ละคนแต่ละด้านจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความต้องการของแต่ละบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีสภาพไม่คงที่ อาจมีลักษณะเป็นครั้งคราวไม่คงทนถาวร การเปลี่ยนแปลงของสภาพแรงจูงใจจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์การ จึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานที่จะต้องคอยสังเกตและแก้ไข เมื่อเกิดสภาพการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจของพนักงานในหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานตลอดไป

2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การ

สุภาพร รอดถนอม (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาล 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 และการปลุกฝังค่านิยม ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 56.5 ($R^2 = 0.565$)

อัมพล ชูสนุก (2552) ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำของซีอีโอต่อประสิทธิผลองค์การในบริบทของวัฒนธรรมองค์การของ บริษัท โรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย พบว่า ภาวะผู้นำของซีอีโอมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลองค์การ และวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อประสิทธิผลองค์การ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพของซีอีโอมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อวัฒนธรรมที่เป็นไปในทางสร้างสรรค์

วัฒนธรรมการมุ่งเน้นความรู้สึกผูกพันเป็นกลุ่ม วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการมีนวัตกรรม ผลลัพธ์ที่คาดหวังขององค์กร และความพึงพอใจในงานของพนักงาน และวัฒนธรรมที่เป็นไปในทางสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน และวัฒนธรรมการมุ่งเน้นวัฒนธรรมการมุ่งเน้นความรู้สึกผูกพันเป็นกลุ่มมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงด้านบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จุฑามาศ เล่าห์จิระกุล (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ พฤติกรรมขององค์กร บรรยากาศขององค์กร กับประสิทธิผลองค์กร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวม และประสิทธิผลองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยรวม และบรรยากาศองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และภาวะผู้นำโดยรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวม และบรรยากาศองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์กร พบว่า ประสิทธิผลองค์กรเป็นเรื่องที่มีนักวิจัยมากมายให้ความสนใจทำการศึกษา โดยอาจจะศึกษาในปัจจุบัน หรือ กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไป แต่ส่วนใหญ่จะพบว่า ประสิทธิผลองค์กรมักจะมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการองค์กร และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งในปัจจุบันเรื่องของประสิทธิผลองค์กร ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ด้านการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิผลองค์กรเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้น ได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้วและสามารถดำรงอยู่และขับเคลื่อนต่อไปได้

สรุป

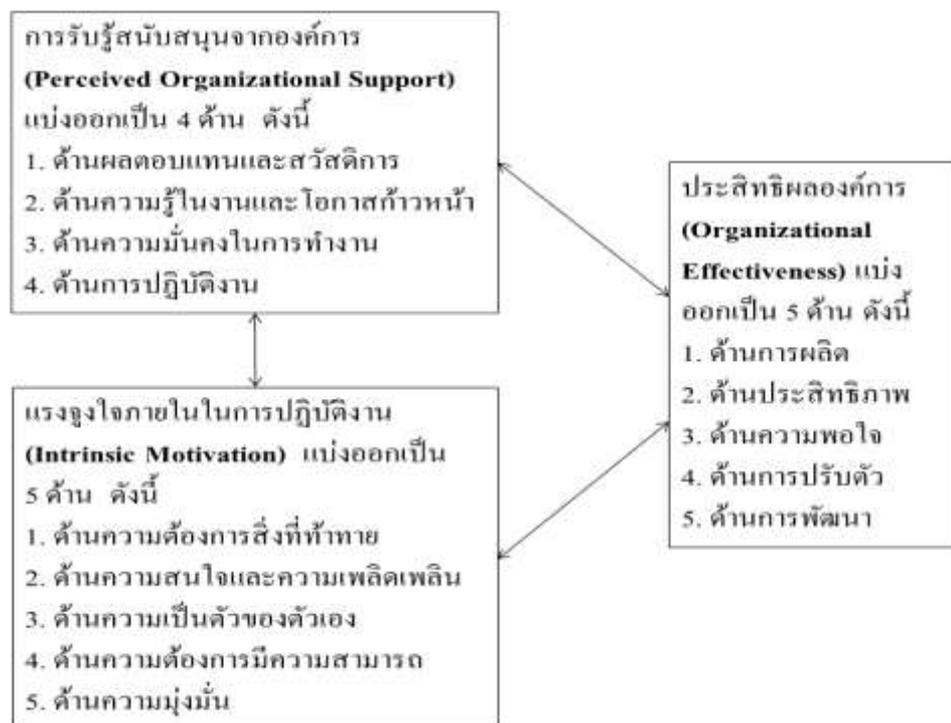
จากทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของตัวแปรทั้ง 3 คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร ซึ่งรายละเอียดเนื้อหา

ประกอบด้วย ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านของตัวแปร ที่นำมาจัดทำกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย มีดังต่อไปนี้

โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย (1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน และ (4) ด้านการปฏิบัติงาน สำหรับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) ความต้องการสิ่งที่ท้าทาย (2) ด้านความสนใจ - เพลิดเพลิน (3) ด้านความเป็นตัวของตัวเอง (4) ด้านความต้องการมีความสามารถ และ (5) ด้านความมุ่งมั่น และตัวแปรสุดท้ายประสิทธิภาพองค์การ ประกอบด้วย (1) ด้านการผลิต (2) ด้านประสิทธิภาพ (3) ด้านความพอใจ (4) ด้านการปรับตัว และ (5) ด้านการพัฒนา

ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวแปรแต่ละตัวเพื่อนำมาหาระดับของแต่ละตัวแปร และศึกษาถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 3 จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรทั้ง 3 ในข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยสามารถจัดทำกรอบแนวคิดและการกำหนดสมมติฐานงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

2.7 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 : การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 : การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 : การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 : การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 : แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 : แรงจูงใจภายในด้านความสนใจและความเพลิดเพลินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 : แรงจูงใจภายในด้านความเป็นตัวของตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 : แรงจูงใจภายในด้านความต้องการมีความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 : แรงจูงใจภายในด้านความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานที่ 3 : ประสิทธิผลขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 : ประสิทธิภาพขององค์กรด้านการผลิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 : ประสิทธิภาพขององค์กรด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 : ประสิทธิภาพองค์กรด้านความพอใจมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 : ประสิทธิภาพองค์กรด้านการปรับตัวมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 : ประสิทธิภาพองค์กรด้านการพัฒนามี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา การประปานครหลวง ซึ่งมีวิธีการในการวิจัยโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อสำรวจตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
- 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานการประปานครหลวง เฉพาะสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งหมด 1,351 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2552)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

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

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

$$N = 308.62$$

$$N = 309$$

ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Samplings) ซึ่งเป็น Probability โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการเก็บข้อมูลกับบุคลากรที่ทำงานในสำนักงานใหญ่การประสานรหลวงตามที่กำหนด

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวแปรที่วัดในระดับอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรหลัก ดังนี้

3.2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.2.1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

3.2.1.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

3.2.1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

3.2.1.4 ด้านการปฏิบัติงาน

3.2.2 แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน (Intrinsic Motivation) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 3.2.1.5 ด้านความต้องการสิ่งที่ทำหาย
- 3.2.1.6 ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน
- 3.2.1.7 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง
- 3.2.1.8 ด้านความต้องการมีความสามารถ
- 3.2.1.9 ด้านความมุ่งมั่น

3.2.2 ประสิทธิภาพองค์กร (Organizational Effectiveness) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 3.2.2.1 ด้านการผลิต
- 3.2.2.2 ด้านประสิทธิภาพ
- 3.2.3.3 ด้านความพอใจ
- 3.2.3.4 ด้านการปรับตัว
- 3.2.3.5 ด้านการพัฒนา

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดนิยาม กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (item) ของแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของงานวิจัย
4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าตามหลักการและทฤษฎี เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ เพื่อให้ความเห็นชอบ พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง

5. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว (Close-Ended Mutually Exhaustive) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามของ จันทรพา ทัดภูธร (2543) และเปรมจิตร คล้ายพีช (2548) ซึ่งพัฒนาขึ้นมาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน และการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามวัดระดับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงจากลักษณะของบุคคลมีแรงจูงใจภายในจาก ออร์พินทร์ ชูชม และคณะ (2542, หน้า 3) มีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย แรงจูงใจภายในด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน แรงจูงใจภายในด้านความเป็นตัวของตัวเอง แรงจูงใจภายในด้านความต้องการมีความสามารถ และแรงจูงใจภายในด้านความมุ่งมั่น

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพองค์กร เป็นแบบสอบถามที่วัดระดับประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งจะวัดประสิทธิภาพองค์กรจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพองค์กร 5 ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพองค์กรด้านการผลิต ประสิทธิภาพองค์กรด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

องค์การด้านความพอใจ ประสิทธิภาพองค์กรด้านการปรับตัว และประสิทธิผลองค์กรด้านการพัฒนา

3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ Index of Item – Objective Congruence (IOC) เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหางานวิจัย และตรวจสอบความครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. อาจารย์ ดร.บุรฉกร โตรัตน์
2. อาจารย์ ดร.เสาวลี แก้วช่วย
3. อาจารย์ ดร.พชชนันท์ นิรมิตรไชยนนท์

โดยผู้เชี่ยวชาญจะเป็นผู้ตรวจสอบข้อคำถามในแบบสอบถามทุกข้อคำถาม ว่ามีความครอบคลุมและเที่ยงตรงหรือไม่ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำผลที่ได้มาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า หรือ เท่ากับ “0.5” ตามสมการการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งในแบบสอบถามนี้ได้ค่า IOC อยู่ในช่วง 0.67 – 1.00 ซึ่งสามารถนำเครื่องมือไปใช้ได้

ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (try - out) จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของบรอก Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นได้มั่นได้เท่ากับ 0.7 ขึ้นไป โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของบรอก Cronbach's Alpha (α) = 0.821

ตรวจสอบจริยธรรมการในการวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้สอบผ่านโครงสร้างวิทยานิพนธ์เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการส่งโครงร่างวิทยานิพนธ์ในบทที่ 1 – 3 และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ไปทำการตรวจสอบความถูกต้อง

และความเหมาะสมในการวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนสาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และผ่านการรับรองตามรับรอง ตามหนังสือรับรอง MU-SSIRB: 2014/379.2312 จากนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลต่อไป

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ในการเก็บข้อมูล โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมีจำนวน 309 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามเกินจำนวนที่กำหนดไว้รวมทั้งหมดจำนวน 359 ชุด โดยการเก็บข้อมูลจะให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 294 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ของแบบสอบถามที่ต้องการเก็บจากกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผลและนำเสนอผลการวิจัย

3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the Social Science: SPSS for Windows) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้ง 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับแรงงใจภายในในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลขององค์กรทั้ง 5 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 จะเป็นข้อคำถามเชิงบวกทุกข้อ และใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) กำหนดการให้คะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลขององค์กร 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 พุฒลาภทวี (2530, น. 29-30) อธิบายไว้ดังนี้

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

ซึ่งจากการประเมินค่าเฉลี่ยโดยหาอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถหาค่าเฉลี่ยช่วงชั้นและแปลความหมายได้ดังนี้

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

1. การทดสอบสมมติฐาน

ศึกษาลักษณะรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลขององค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ

สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปแบบคะแนนดิบ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่วัดได้เรียกว่า “ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson” การสรุปผลก็ทำเช่นเดียวกัน

ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลขององค์กร สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 การแปลค่า ดังนี้

ระดับค่าความสัมพันธ์

ค่าระหว่าง 0.01 – 0.20	หมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าระหว่าง 0.21 – 0.40	หมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าระหว่าง 0.41 – 0.60	หมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าระหว่าง 0.61 – 0.80	หมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าระหว่าง 0.81 – 1.00	หมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

(ศิริรัตน์ ชุณหาศัย, 2546)

ตารางที่ 3-1 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 3 : ประสิทธิผลขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	Pearson's Product Moment Correlation

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรการประปานครหลวง เฉพาะสำนักงานใหญ่การประปานครหลวง จำนวน 309 คน ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, แบบสอบถามวัดแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามวัดประสิทธิผลองค์กร โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามเกินจำนวนที่กำหนดไว้รวมทั้งหมด 359 ชุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 294 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ของแบบสอบถามที่ต้องการเก็บจากกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นนำข้อมูลที่นำมาทำการวิเคราะห์ผลและนำเสนอผลการวิจัย โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

- 4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล
- 4.2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 4.3 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน
- 4.4 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลองค์กร

ส่วนที่ 2 : 4.5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานที่ 3 : ประสิทธิผลขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 : การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ตารางที่ 4-1 แสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

(n = 294)

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน (N = 294)	ร้อยละ (100)
1. เพศ		
ชาย	125	42.5
หญิง	169	57.5
รวม	294	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
20 – 30 ปี	79	26.9
31 – 40 ปี	117	39.8
41 – 50 ปี	51	17.3
51 – 60 ปี	47	16.0
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	294	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	15.3
ปริญญาตรี	132	44.9
ปริญญาโท	115	39.1
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.7
รวม	294	100.0

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

ตารางที่ 4-1 แสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล (ต่อ)

(n = 294)

4. ระดับเงินเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	8	2.7
10,000 – 15,000 บาท	55	18.7
15,001 – 20,000 บาท	92	31.3
20,001 – 30,000 บาท	63	21.4
30,001 – 40,000 บาท	17	5.8
40,001 บาทขึ้นไป	59	20.1
รวม	294	100.0
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	76	25.9
3 – 5 ปี	75	25.5
6 – 10 ปี	50	17.0
11 ปีขึ้นไป	93	31.6
รวม	294	100.0

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-1 แสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศ ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และประชากรเพศชายมีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

2. อายุ ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้ามีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ มีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาคือ มีอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือ มีอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และไม่พบว่ามีประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี หรือ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และระดับสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

4. **ระดับเงินเดือน** ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 10,000 – 15,000 บาท มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และประชากรที่มีระดับเงินเดือนที่น้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

5. **ระยะเวลาในการทำงาน** ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ที่ 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงาน 3 – 5 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

4.2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตารางที่ 4-2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

(n = 294)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	3.55	0.612	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.30	0.855	ปานกลาง
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	3.51	0.758	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.91	0.701	มาก
ด้านการปฏิบัติงาน	3.57	0.672	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

ตารางที่ 4-2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 เมื่อพิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้าน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.91 รองลงมาคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 และต่อมา คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30

ตารางที่ 4-3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

(n = 294)

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.24	0.971	ปานกลาง
สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.43	0.998	มาก
เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีวิตของท่าน	3.07	1.011	ปานกลาง
องค์การมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี	3.48	0.941	มาก
รวม	3.30	0.855	ปานกลาง

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.855 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้บุคลากรและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.48 รองลงมาคือ สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 และต่อมา คือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 ส่วนด้านที่

มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับการดำรงชีวิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07

ตารางที่ 4-4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

(n = 294)

ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
องค์กรมีการสนับสนุนงบประมาณให้ท่านได้มี โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน เช่น การฝึกอบรม การเข้าร่วมสัมมนา การศึกษา ดูงาน เป็นต้น	3.38	1.025	ปานกลาง
องค์กรของท่านให้โอกาสบุคลากรทุกคนที่มี คุณสมบัติ ความสามารถ และความพร้อมได้มี การเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียม กัน	3.18	0.972	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจสอนงาน และให้คำแนะนำในการทำงานเสมอ	3.77	0.910	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้โอกาสและ สนับสนุนให้ท่านได้ลองทำงานใหม่ ๆ หรืองาน ที่ท้าทายความสามารถ	3.73	0.882	มาก
รวม	3.51	0.758	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าโดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.758 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชามักให้โอกาสและสนับสนุนให้ได้ลองทำงานใหม่ ๆ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.73 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชายินดีและเต็มใจสอนงานและให้คำแนะนำในการทำงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 และต่อมา คือ องค์กรมีการสนับสนุนงบประมาณให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ

ในการทำงาน เช่น การฝึกอบรม การเข้าร่วมสัมมนา การศึกษาดูงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรให้โอกาสบุคลากรทุกคนที่มีคุณสมบัติความสามารถ และความพร้อมได้มีการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.18

ตารางที่ 4-5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน

(n = 294)

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
เมื่อท่านมีเหตุจำเป็นจะต้องลางานติดต่อกันหลาย ๆ วัน ผู้บังคับบัญชาของท่านจะเข้าใจและอนุญาตให้ลางานได้	3.88	0.882	มาก
งานในตำแหน่งของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง	3.72	0.933	มาก
หากองค์กรจะปลดบุคคลใด ๆ ออกจากงาน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม	4.11	0.833	มาก
รวม	3.91	0.701	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.701 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หากองค์กรจะปลดบุคคลใด ๆ ออกจากงาน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.11 รองลงมาคือ เมื่อมีเหตุจำเป็นจะต้องลางานติดต่อกันหลาย ๆ วัน ผู้บังคับบัญชาของจะเข้าใจและอนุญาตให้ลางานได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 และต่อมา คือ งานในตำแหน่งของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน

(n = 294)

ด้านการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
องค์การของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ใสภาพดีพร้อมใช้งานและเพียงพอ ใ้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.30	0.928	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความห่วงใยเรื่องความเป็นอยู่และความปลอดภัยในการทำงานของท่าน	3.69	0.808	มาก
บรรยากาศแวดล้อม (แสง สี เสียง อากาศ) ในบริเวณที่ท่านทำงานเอื้ออำนวยให้ท่านทำงานได้อย่างเต็มที่และผ่อนคลาย	3.39	0.882	ปานกลาง
เมื่อท่านต้องการขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำ ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีที่ท่านประสบปัญหาในการทำงาน	3.91	0.866	มาก
รวม	3.57	0.672	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-6 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.672 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อต้องการขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำ สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีที่ประสบปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.91 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชามีความห่วงใยเรื่องความเป็นอยู่และความปลอดภัยในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 และต่อมา คือ บรรยากาศแวดล้อม (แสง สี เสียง อากาศ) ในบริเวณที่ท่านทำงานเอื้ออำนวยให้ท่านทำงานได้อย่างเต็มที่และผ่อนคลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์การของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ใสภาพดีพร้อมใช้งานและเพียงพอ ใ้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30

4.3 การวิเคราะห์ระดับแรงงูใจภายในในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4-7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงงูใจภายในในการปฏิบัติงาน

(n = 294)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
แรงงูใจภายในในการปฏิบัติงาน	3.90	0.479	มาก
ด้านความต้องการสิ่งที่ทำทหาย	3.81	0.590	มาก
ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน	3.81	0.584	มาก
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	3.68	0.647	มาก
ด้านความต้องการมีความสามารถ	4.09	0.589	มาก
ด้านความมุ่งมั่น	4.04	0.627	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

ตารางที่ 4-7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจภายในในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงงูใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.479 เมื่อพิจารณาแรงงูใจภายในในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า แรงงูใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการมีความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.09 รองลงมาคือ แรงงูใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 รองลงมาคือ แรงงูใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการสิ่งที่ทำทหาย และแรงงูใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.81 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แรงงูใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68

ตารางที่ 4-8 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความต้องการสิ่งที่ทำท่าย

(n = 294)

ด้านความต้องการสิ่งที่ทำท่าย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ท่านต้องการปฏิบัติงานที่ยาก เหมาะสมกับ ความสามารถของท่าน	3.68	0.744	มาก
ท่านต้องการปฏิบัติงานที่แปลกใหม่ เพราะเป็น สิ่งที่ทำท่ายความสามารถ	3.76	0.733	มาก
ท่านต้องการปฏิบัติงานที่ใช้ความพยายามอย่าง มากในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ	3.66	0.720	มาก
ท่านชอบปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประ โยชน์ต่อ องค์กร	4.15	0.659	มาก
รวม	3.81	0.590	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-8 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความต้องการสิ่งที่ทำท่ายโดยรวมพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.590 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านชอบปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.15 รองลงมาคือ ท่านต้องการปฏิบัติงานที่แปลกใหม่ เพราะเป็นสิ่งที่ทำท่ายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 และต่อมา คือ ท่านต้องการปฏิบัติงานที่ยาก เหมาะสมกับความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านต้องการปฏิบัติงานที่ใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66

ตารางที่ 4-9 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน

(n = 294)

ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น	3.89	0.726	มาก
ท่านมีความสุขกับการทำงานในปัจจุบัน	3.75	0.820	มาก
ท่านค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานของท่านอยู่เสมอ	3.80	0.684	มาก
รวม	3.81	0.584	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-9 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน โดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.584 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.89 รองลงมาคือ ท่านค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานของท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีความสุขกับการทำงานในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75

ตารางที่ 4.10 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง

(n = 294)

ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ท่านต้องการวางแผนในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	3.81	0.693	มาก
ท่านต้องการปฏิบัติงานอย่างอิสระโดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิด	3.55	0.815	มาก
รวม	3.68	0.647	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-10 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเองโดยรวมพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.647 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านต้องการวางแผนในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.81 รองลงมาคือ ท่านต้องการปฏิบัติงานอย่างอิสระ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55

ตารางที่ 4-11 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความต้องการมีความสามารถ

(n = 294)

ด้านความต้องการมีความสามารถ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ท่านต้องการให้มีการดูแลและจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	4.16	0.690	มาก
ท่านต้องการให้มีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.07	0.716	มาก
ท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงานรวมถึงการพัฒนาทักษะเฉพาะทางเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.03	0.698	มาก
รวม	4.09	0.589	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-11 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความต้องการมีความสามารถโดยรวมพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.589 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านต้องการให้มีการดูแลและจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.16 รองลงมาคือ ท่านต้องการให้มีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงานรวมถึงการพัฒนาทักษะเฉพาะทางเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03

ตารางที่ 4.12 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่น

(n = 294)

ด้านความมุ่งมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานท่านจะเริ่มลงมือทำทันทีด้วยความทุ่มเท	4.02	0.698	มาก
ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้	4.17	0.695	มาก
ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งตอบแทนเป็นหลัก	3.95	0.791	มาก
รวม	4.04	0.627	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-12 แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นโดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.627 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.17 รองลงมาคือ เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานท่านจะเริ่มลงมือทำทันทีด้วยความทุ่มเท มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งตอบแทนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95

4.4 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลองค์กร

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลองค์กร

(n = 294)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ประสิทธิผลองค์กร	3.81	0.543	มาก
ด้านการผลิต	3.93	0.589	มาก
ด้านประสิทธิภาพ	3.81	0.754	มาก
ด้านความพอใจ	3.81	0.653	มาก
ด้านการปรับตัว	3.73	0.638	มาก
ด้านการพัฒนา	3.73	0.665	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

ตารางที่ 4-13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลองค์กร พบว่า ประสิทธิผลองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาประสิทธิผลองค์กรรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลองค์กรด้านการผลิต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.93 รองลงมาคือ ประสิทธิผลองค์กรด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลองค์กรด้านความพอใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.81 และต่อมา ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประสิทธิผลองค์กรด้านการปรับตัว และประสิทธิผลองค์กรด้านการพัฒนา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.73

ตารางที่ 4.14 ประสิทธิภาพองค์กรด้านการผลิต

(n = 294)

ด้านการผลิต	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
องค์กรของท่านสามารถผลิตและให้บริการได้เพียงพอตรงและกับความต้องการ ของประชาชน	4.01	0.686	มาก
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการ ให้บริการจากองค์กรของท่าน	3.90	0.675	มาก
เมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้บริการ องค์กรของ ท่านสามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้อย่าง รวดเร็ว	3.88	0.719	มาก
องค์กรมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.93	0.740	มาก
รวม	3.93	0.589	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-14 ประสิทธิภาพองค์กรด้านการผลิตโดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.589 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรของท่านสามารถผลิตและให้บริการได้เพียงพอตรงและกับความต้องการของประชาชน ไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.01 รองลงมาคือ องค์กรมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ต่อมาคือ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการจากองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งตอบแทนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88

ตารางที่ 4-15 ประสิทธิภาพขององค์กรด้านประสิทธิภาพ

(n = 294)

ด้านประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
องค์กรของท่านมีต้นทุนด้านการผลิตและการให้บริการในระดับที่เหมาะสม	3.81	0.754	มาก
รวม	3.81	0.754	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-15 ประสิทธิภาพขององค์กรด้านประสิทธิภาพ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.754

ตารางที่ 4-16 ประสิทธิภาพขององค์กรด้านความพอใจ

(n = 294)

ด้านความพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้	4.16	0.783	มาก
บุคลากรมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.66	0.870	มาก
บุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างรวดเร็ว	3.61	0.734	มาก
รวม	3.81	0.653	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-16 ประสิทธิภาพขององค์กรด้านความพอใจโดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.653 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.16

รองลงมาคือ บุคลากรมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรในองค์การมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61

ตารางที่ 4.17 ประสิทธิภาพองค์การด้านการปรับตัว

(n = 294)

ด้านการปรับตัว	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
องค์การของท่านสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมายและรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่เสมอ	3.70	0.700	มาก
องค์การของท่านสามารถนำแผนนโยบายและเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่มาใช้กับองค์การได้อย่างเหมาะสม	3.68	0.734	มาก
พนักงานในองค์การของท่านมีการให้ความร่วมมือในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การเป็นอย่างดี	3.69	0.722	มาก
องค์การใส่ใจต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง และทิศทางในอนาคตขององค์การเมื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	3.86	0.797	มาก
รวม	3.73	0.638	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-17 ประสิทธิภาพองค์การด้านการปรับตัวโดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.638 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การใส่ใจต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง และทิศทางในอนาคตขององค์การเมื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.86 รองลงมาคือ องค์การของท่านสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมายและรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก

อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 ต่อมาคือ พนักงานในองค์กรของท่านมีการให้ความร่วมมือในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่านสามารถนำแนวนโยบายและเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่ มาปรับใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68

ตารางที่ 4-18 ประสิทธิภาพองค์กรด้านการพัฒนา

(n = 294)

ด้านการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
องค์กรของท่านมีการพัฒนาโครงสร้างและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ	3.65	0.772	มาก
องค์กรของท่านมีความพร้อมในการรับมือกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กร	3.72	0.786	มาก
องค์กรของท่านมีการจัดโครงการฝึกอบรมสัมมนา เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้มาพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กร	3.82	0.788	มาก
รวม	3.73	0.665	มาก

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-18 ประสิทธิภาพองค์กรด้านการพัฒนาโดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.665 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรของท่านมีการจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้มาพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.82 รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีความพร้อมในการรับมือกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่านมีการพัฒนาโครงสร้างและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65

ส่วนที่ 2 :

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 : การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 : การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 : การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 : การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร

ตารางที่ 4-19 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร

การรับรู้สนับสนุนจากองค์กร	ประสิทธิผลขององค์กร
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	.391**
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	.574**
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.478**
ด้านการปฏิบัติงาน	.600**
โดยรวม	.621**

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-19 แสดงผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับประสิทธิผลองค์กร พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์กร ($r = .621$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์กร ($r = .391$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.1
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์กร ($r = .574$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.2
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์กร ($r = .478$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.3
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์กร ($r = .600$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.4

สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 : แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 : แรงจูงใจภายในด้านความสนใจและความเพลิดเพลินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 : แรงจูงใจภายในด้านความเป็นตัวของตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 : แรงจูงใจภายในด้านความต้องการมีความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 : แรงจูงใจภายในด้านความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตารางที่ 4-20 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ด้านความต้องการสิ่งที่ทำท่าย	.354**
ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน	.494**
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	.280**
ด้านความต้องการมีความสามารถ	.312**
ด้านความมุ่งมั่น	.378**
โดยรวม	.463**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-20 แสดงผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์กร ($r = .463$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า

1. แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการสิ่งที่ทำท่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($r = .354$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.1

2. แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความสนใจและความเพลิดเพลินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($r = .494$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.2

3. แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($r = .280$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.3

4. แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการมีความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($r = .312$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.4

5. แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($r = .378$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.5

สมมติฐานที่ 3 : ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 : ประสิทธิภาพองค์กรด้านการผลิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 : ประสิทธิภาพองค์กรด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 : ประสิทธิภาพองค์กรด้านความพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 : ประสิทธิภาพองค์กรด้านการปรับตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 : ประสิทธิภาพองค์กรด้านการพัฒนามีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4-21 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพองค์กรกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพองค์กร	แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน
ด้านการผลิต	.516**
ด้านประสิทธิภาพ	.404**
ด้านความพอใจ	.405**
ด้านการปรับตัว	.417**
ด้านการพัฒนา	.337**
โดยรวม	.498**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

จากตารางที่ 4-21 แสดงผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลองค์การกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน พบว่าประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ($r = .498$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า

1. ประสิทธิผลองค์การด้านการผลิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ($r = .516$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 3.1

2. ประสิทธิผลองค์การด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ($r = .404$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 3.2

3. ประสิทธิผลองค์การด้านความพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ($r = .405$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 3.3

4. ประสิทธิผลองค์การด้านการปรับตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ($r = .417$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 3.4

5. ประสิทธิผลองค์การด้านการพัฒนามีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ($r = .337$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 3.5

บทที่ 5

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

5.1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรการประปานครหลวง

5.2 เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง

5.3 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลองค์กรของบุคลากรการประปานครหลวง

5.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร

โดยการศึกษาวิจัย สามารถอภิปรายผลการศึกษาวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรการประปานครหลวง มีสาระสำคัญที่นำมาสู่การอภิปราย ดังนี้

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรการประปานครหลวง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ซึ่งเมื่อพิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้านพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.91$) , การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.57$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.51$) ทั้ง 3 ด้านในข้างต้นจัดอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.30$) มีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง

การที่บุคลากรการประนครหลวงมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะการประปานครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐที่มีความมั่นคงสูง อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงด้านสวัสดิการที่ดี บุคลากรจึงมีความรู้สึกว่าองค์กรได้ให้การดูแลและคำนึงถึงความเป็นอยู่ของบุคลากรเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ได้ถึงความมั่นคงจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการมั่นคงในอาชีพและความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ แต่สิ่งที่คุณบุคลากรส่วนใหญ่มองว่ายังไม่เพียงพอ คือ เรื่องของผลตอบแทนจากแบบสอบถามที่ทำการเก็บข้อมูล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจต่อผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ มักจะมีอายุงานที่มากกว่า 6 ปีขึ้นไป แต่สำหรับบุคลากรที่มีอายุงานน้อยส่วนใหญ่ยังไม่พอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับเท่าที่ควร ส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะเนื่องจากการที่ยังมีประสบการณ์น้อย จึงส่งผลให้เงินเดือนยังเป็นอัตราเริ่มต้น ซึ่งเมื่อบุคลากรเริ่มมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากขึ้นเงินเดือนก็จะมีอัตราที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสำหรับกรณีของบุคลากรที่มีอายุงานที่มากกว่า 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อระดับเงินเดือนอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะมีเงินเดือนที่สูงพอต่อค่าครองชีพของแต่ละบุคคล

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาในหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ งานวิจัยของ ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ (2554) ที่พบว่า พนักงานของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับมาก

5.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง มีสาระสำคัญที่นำมาสู่การอภิปราย ดังนี้

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรการประปานครหลวง มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานรายด้านพบว่า แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการมีความสามารถ ($\bar{X} = 4.09$) , แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่น ($\bar{X} = 4.04$) , แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการสิ่งที่ทำหาย ($\bar{X} = 3.81$) , แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ($\bar{X} = 3.81$) และแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง ($\bar{X} = 3.68$) ทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก

ซึ่งจากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาความสามารถของตนอย่างมาก สังเกตได้จากระดับค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด โดย

บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ พัฒนาทักษะ และความสามารถของตน รวมไปถึงความมีประสิทธิภาพในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นบุคลากรส่วนใหญ่ยังมองว่าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานบางชนิดยังมีไม่เพียงพอ และบางชนิดคุณภาพก็เสื่อมถอยไปตามระยะเวลาของการใช้งาน ดังนั้นผู้บริหาร หรือ ส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องของการเบิก – จ่าย อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ควรให้การส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจภายใน โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดสรรทรัพยากรให้มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานโดยมีทรัพยากรที่เพียงพอก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจภายใน ซึ่งออร์พินท์ ชูชม และคณะ (2542) กล่าวว่า แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาขึ้นได้ และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเดซีและไรอัน (Deci and Ryan, 2000, p.68) ที่พบว่า การรักษาและการเพิ่มแรงจูงใจภายใน ต้องอาศัยสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุน และแรงจูงใจภายในสามารถถูกทำลายได้โดยสภาพแวดล้อมที่ไม่สนับสนุน

สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะ การประสานครหลวง จัดเป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งใช้ระบบเดียวกันกับระบบที่ใช้ในราชการไทย คือ สายการบังคับบัญชา (Chain of Command , Line of Authority หรือ Hierarchy) จึงส่งผลให้บุคลากรมีความต้องการแรงจูงใจในด้านนี้น้อยที่สุด ซึ่งสายการบังคับบัญชาเป็นระบบความสัมพันธ์ในแง่ที่ว่า หน่วยงาน หรือบุคคลที่อยู่ในระดับต่ำกว่าจะต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา การควบคุม และการตรวจสอบของหน่วยงาน หรือบุคคลที่อยู่ในระดับสูงกว่าลดหลั่นกันลงไปตามลำดับ

ซึ่งมีผลการวิจัยในครั้งนี้เกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ที่พบว่า พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

5.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลองค์การตามความคิดของบุคลากรการประสานครหลวง

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรการประสานครหลวง มีประสิทธิผลองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ซึ่งเมื่อพิจารณาประสิทธิผลองค์การรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลองค์การด้านการผลิต ($\bar{X} = 3.93$) , ประสิทธิผลองค์การด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.81$) , ประสิทธิผลองค์การ

ด้านความพอใจ ($\bar{X} = 3.81$) , ประสิทธิภาพองค์การด้านการปรับตัว ($\bar{X} = 3.73$) และประสิทธิผลองค์การด้านการพัฒนา ($\bar{X} = 3.73$) ทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก

จากข้อมูลแบบสอบถาม พบว่า คะแนนเฉลี่ยส่วนใหญ่ในแต่ละด้านของประสิทธิผลองค์การ มีค่าเฉลี่ยไม่ค่อยแตกต่างกันเท่าไร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน แต่ในด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการผลิต ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจที่ตั้งไว้ขององค์การ นั่นก็คือ “ให้บริการงานประปาที่มีคุณภาพ อย่างมั่นคง ทัวถึง เพียงพอ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และบุคลากรมืออาชีพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ” นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของการประปานครหลวงอีกด้วย โดยการประปานครหลวงได้มีการวางแผนเพื่อขยายกำลังการผลิตน้ำให้มากขึ้น เพื่อความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงมีการติดตั้งประตุน้ำลดแรงดัน ติดตั้งระบบควบคุมการสูญจ่ายน้ำอัตโนมัติ(SCADA) และติดตั้งระบบเฝ้าระวังตรวจสอบน้ำสูญเสีย(DMA) และโครงการอื่น ๆ อีกมากมาย ทั้งนี้เป็นไปเพื่อประชาชนและผู้รับบริการ

สำหรับผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับของประสิทธิผลองค์การมีผลการวิจัยที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ชัชวาล โห้สงวน (2544) ที่พบว่า ประสิทธิภาพของสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยรวม อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

5.4 วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การแรงจูงใจภายในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์การ

สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .621 ($r = .621$, $p < .001$) และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อยที่ 1.1 – 1.4 สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ , ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า , ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .391 , .574 , .478 , .600 ($r = .391$, .574 , .478 , .600 , $p < .001$)

แม้จะยังไม่มีการศึกษาวิจัยที่ชัดเจนเกี่ยวกับการหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและประสิทธิผลขององค์การ แต่จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า การ

รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์กร กล่าวคือ เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อตัวบุคลากร ก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p.500) ที่อธิบายว่า เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคคลอื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นจะต้องตอบแทนบุคคลอื่นอย่างดียิ่งด้วยเช่นกัน ในการทำงานนั้นมักจะพบว่าเมื่อองค์กรหยิบยื่นผลประโยชน์ให้กับพนักงาน พนักงานจะรับรู้ว่าเขาเป็นหนี้บุญคุณองค์กรและหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการมองเห็นคุณค่าและความพยายามในการทำงานของพวกเขา และพวกเขาต่างหวังว่าความพยายามที่พวกเขาทุ่มเทให้กับองค์กรนั้น จะนำไปให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย และความสำเร็จดังกล่าวนั้นก็จะทำให้ตัวของพนักงานเองนั้นจะได้รับรางวัลจากองค์กรเป็นการตอบแทนด้วยเช่นกัน

ดังนั้นเราจึงสามารถกล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง ก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในระดับสูงด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .463 ($r = .463, p < .001$) และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อยที่ 2.1 – 2.5 สรุปได้ว่า แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย , ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน , ด้านความเป็นตัวของตัวเอง , ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .354 , .494 , .280 , .312 , .378 ($r .354, .494, .280, .312, .378, p < .001$)

จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ถึงแม้ว่าจะยังไม่มีการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยตรง แต่มีแนวคิดทฤษฎีที่มีความสอดคล้อง นั่นคือ ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (Herzberg's The Motivator Dissatisfaction Theory) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการของคนในการทำงาน คือ ความต้องการประการแรกเป็นความต้องการหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจสภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน ความต้องการประการที่สอง

เป็นความต้องการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความสามารถของเขาแสวงหาความก้าวหน้า เรียกว่า ปัจจัย
เกื้อหนุน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถจำแนกองค์ประกอบไว้ ดังนี้

ปัจจัยเกื้อหนุน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับ
แรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน
ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ปัจจัยเกื้อหนุนนี้ Herzberg เชื่อว่าเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์
ทำงานหนักขึ้น กำหนดให้บุคคลมีหน้าที่และความรู้สึกต่องานที่ทำ ปัจจัยนี้ทำให้บุคคลเกิดความพึง
พอใจ

ปัจจัยค่าจูน ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ
สิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาพการณ์ทำงาน ได้แก่ นโยบายและการ
บริหาร วิธีการบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพการ
ทำงาน และรายได้

ผู้วิจัยเห็นว่า การที่แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ
รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น เนื่องมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเปรียบได้กับ
แรงจูงใจภายนอก ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 4 ด้าน อัน
ประกอบไปด้วยการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ , การรับรู้สนับสนุน
จากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า , การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคง
ในการทำงาน และการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนที่ได้รับจะ
เป็นได้ทั้งในรูปแบบ และนามธรรม สำหรับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานนั้นถือว่ามี
ความสำคัญ เมื่อองค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การ
นั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ มีความเจริญก้าวหน้า เพราะบุคลากรดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและ
ความสามารถอย่างเต็มที่ โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของ
งาน นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้
เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย
และช่วยสร้างคนให้ดีขึ้น เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมี
คุณค่า ซึ่งผลตอบแทนของแรงจูงใจภายในจะเป็นไปในรูปแบบของนามธรรม

ซึ่งทั้ง 2 ตัวแปรส่วนมีความสำคัญต่อตัวบุคลากรที่ทำงานในองค์กรต่าง ๆ กล่าวคือ
เมื่อเราทำงานในองค์กรที่มีการสนับสนุนทางด้านรายได้ สวัสดิการ และความมั่นคง แต่ขาด
แรงจูงใจภายในก็จะส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และขาดเป็นตัวของตัวเอง และใน
บางคนอาจมีการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น และไม่ก่อเกิด
ประสิทธิผลต่อองค์กร และอาจถูกพักงาน หรือลดบทบาทในการทำงานลง ในทางกลับกันเมื่อเรา

ทำงานที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน และทำงานที่เราสนใจ ก็จะทำให้เราผลิตผลงานในการทำงาน และมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น แต่ในปัจจุบันเราอยู่ในโลกที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง และเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้โลกหมุนไปข้างหน้า ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กล่าวคือ เราควรทำงานโดยมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นส่วนสำคัญแต่ถึงกระนั้นเราก็ควรคำนึงถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่จะได้รับตอบกลับมา เมื่อเราทำให้ทั้ง 2 ปัจจัยนี้สมดุลกันได้ ก็จะทำให้เรามีความสุขในการทำงาน และไม่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย อีกทั้งยังส่งผลดีต่อตัวองค์กรอีกด้วย ซึ่งองค์กรอาจจะมีนโยบายต่าง ๆ ออกมา เพื่อเป็นการกระตุ้นทั้งแรงจูงใจจากภายในและภายนอก อาจจะเป็นไปในรูปแบบของการจัดทริป หรือ จัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผ่อนคลาย และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บรรยากาศในองค์กรเป็นไปอย่างผ่อนคลาย และมีความสามัคคีกันในองค์กร

สมมติฐานที่ 3 : ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .498 ($r = .498, p < .001$) และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อยที่ 3.1 – 3.5 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต , ด้านประสิทธิภาพ , ด้านความพอใจ , ด้านการปรับตัว และด้านการพัฒนา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .516 , .404 , .405 , .417 , .337 ($r .516, .404, .405, .417, .337, p < .001$)

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้นพบว่า ประสิทธิภาพองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ประสิทธิภาพองค์กรสูงขึ้นเมื่อแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานสูงขึ้น แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของผลงาน หากองค์กรสามารถทำให้บุคคลก้าวไปถึงเป้าหมายตามที่ต้องการได้ บุคคลนั้นก็จะเกิดความจงรักภักดีและคงอยู่กับองค์กรต่อไป รวมถึงอยากจะทำปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้แล้ว ระดับการคงอยู่ของบุคคลก็จะลดลงและเกิดความห่างเหินต่อองค์กร อาจมีการปฏิบัติงานด้วยความเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น และไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ดังนั้นเมื่อองค์กรต้องการให้เกิดประสิทธิผลองค์กรก็จะต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงาน เพราะความสำเร็จของงานที่ทำนอกจากจะเป็นตัวเสริมประสิทธิผลองค์กรแล้ว ยังถือว่าเป็นตัวเสริมประสิทธิผลของตัวบุคคลเองอีกด้วย

โดยทางการประปานครหลวงนั้น ก็ได้มีการจัดทำแนวทางเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจหรือจรรยาบรรณ (Code of Ethics) เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปในลักษณะที่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรมที่ดี ในปีพ.ศ. 2555 การประปานครหลวงได้ปรับปรุงจรรยาบรรณการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยจริยธรรมขององค์กร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อรัฐบาล ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า และหรือ เจ้าหนี้ ความรับผิดชอบต่อพนักงาน และความรับผิดชอบต่อสังคม

ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประปานครหลวงไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแก่คุณภาพชีวิตและการให้บริการแก่ประชาชนเพียงเท่านั้น แต่การประปานครหลวงยังเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานในองค์กร โดยมีการกำหนดจริยธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานไว้ ซึ่งจะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจแก่พนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กรและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ

6.1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรการประปานครหลวง

6.2 เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปานครหลวง

6.3 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลองค์กรตามความคิดของบุคลากรการประปานครหลวง

6.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร

โดยมีกระบวนการศึกษาวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย คือ ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ (1) การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (2) การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (3) การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน (4) การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน ศึกษาแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน จากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ (1) แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย (2) แรงจูงใจภายในด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน (3) แรงจูงใจภายในด้านความเป็นตัวของตัวเอง (4) แรงจูงใจภายในด้านความต้องการมีความสามารถ (5) แรงจูงใจภายในด้านความมุ่งมั่น และศึกษาประสิทธิผลองค์กร จากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิผลองค์กรด้านการผลิต (2) ประสิทธิผลองค์กรด้านประสิทธิภาพ (3) ประสิทธิผลองค์กรด้านความพอใจ (4) ประสิทธิผลองค์กรด้านการปรับตัว (5) ประสิทธิผลองค์กรด้านการพัฒนา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานคร

หลวง โดยศึกษาจากบุคลากรที่ทำงานในการประสานครหลวง สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งหมด 294 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the Social Science: SPSS for Windows) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

6.1 ข้อสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีข้อสรุปดังนี้

6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรการประสานครหลวง

เพศ ประชากรที่ทำการศึกษาคือส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และประชากรเพศชายมีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

อายุ ประชากรที่ทำการศึกษาคือส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ มีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาคือ มีอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือ มีอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และไม่พบว่ามีประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี หรือ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษาล้วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และระดับสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ระดับเงินเดือน ประชากรที่ทำการศึกษาล้วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 10,000 – 15,000 บาท มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และประชากรที่มีระดับเงินเดือนที่น้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

ระยะเวลาในการทำงาน ประชากรที่ทำการศึกษาล้วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ที่ 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงาน 3 – 5 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

6.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากรการประสานครหลวง

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรการประสานครหลวง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ซึ่งเมื่อพิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้านพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.91$) , การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.57$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.51$) ทั้ง 3 ด้านในข้างต้นมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.30$) มีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง

6.1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรการ ปราบปรามนครหลวง

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรการปราบปรามนครหลวง มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการมีความสามารถ ($\bar{X} = 4.09$) , แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่น ($\bar{X} = 4.04$) , แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ($\bar{X} = 3.81$) , แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ($\bar{X} = 3.81$) และแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง ($\bar{X} = 3.68$) ทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก

6.1.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของบุคลากรการปราบปราม หลวง

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรการปราบปรามนครหลวง มีประสิทธิผลองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ซึ่งเมื่อพิจารณาประสิทธิผลองค์การรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลองค์การด้านการผลิต ($\bar{X} = 3.93$) , ประสิทธิผลองค์การด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.81$) , ประสิทธิผลองค์การด้านความพอใจ ($\bar{X} = 3.81$) , ประสิทธิผลองค์การด้านการปรับตัว ($\bar{X} = 3.73$) และประสิทธิผลองค์การด้านการพัฒนา ($\bar{X} = 3.73$) ทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก

6.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์การ

**สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก
กับประสิทธิผลขององค์การ**

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .621 ($r = .621, p < .001$) และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อยที่ 1.1 – 1.4 สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ , ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า , ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .391 , .574 , .478 , .600 ($r = .391, .574, .478, .600, p < .001$)

สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .463 ($r = .463, p < .001$) และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อยที่ 2.1 – 2.5 สรุปได้ว่า แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย , ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน , ด้านความเป็นตัวของตัวเอง , ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .354 , .494 , .280 , .312 , .378 ($r .354 , .494 , .280 , .312 , .378, p < .001$)

สมมติฐานที่ 3 : ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .498 ($r = .498, p < .001$) และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อยที่ 3.1 – 3.5 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต , ด้านประสิทธิภาพ , ด้านความพอใจ , ด้านการปรับตัว และด้านการพัฒนา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .516 , .404 , .405 , .417 , .337 ($r .516 , .404 , .405 , .417 , .337, p < .001$)

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง ผู้วิจัยมีข้อเสนอ ดังนี้

6.2.1 จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก นั้นหมายความว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้ว่าการให้การสนับสนุน และเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของบุคลากร รวมทั้งยังมีการจัดอบรมเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรและเป็นการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร ดังนั้นองค์กรจึงควรรักษาระดับนี้ไว้ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานต่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อบุคลากรเห็นถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ บุคลากรก็จะทำงานอย่างทุ่มเทให้แก่องค์กรเพื่อถือเป็น

การตอบแทนแก่องค์กร แม้ว่าระดับของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านหนึ่งที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด และอยู่ในระดับปานกลาง คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรจึงควรมีนโยบายที่ช่วยส่งเสริมในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการให้แก่บุคลากรมากขึ้น เช่น มีการให้ทุนการศึกษาแก่บุคลากรที่มีความต้องการพัฒนาความสามารถและตำแหน่งหน้าที่ของตนให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น หรือมีการให้ค่าล่วงเวลาหรือ โบนัสในกรณีที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในโครงการพิเศษหรือโครงการเฉพาะกิจต่าง ๆ เป็นต้น

6.2.2 ในเรื่องของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก นั้นหมายความว่า บุคลากรมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจต่องานที่ทำ และบุคลากรก็มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ และพัฒนาทักษะ ความสามารถของตน รวมไปถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งในงานวิจัยนี้พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังมองว่าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานบางชนิดยังมีไม่เพียงพอ และบางชนิดคุณภาพก็เสื่อมถอยไปตามระยะเวลาของการใช้งาน ดังนั้นผู้บริหาร หรือ ส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องของการเบิก – จ่าย อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ควรให้การส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจภายในโดยให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดสรรทรัพยากรให้มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานโดยมีทรัพยากรที่เพียงพอก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจภายใน

6.2.3 จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิผลในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพอใจ ด้านการปรับตัว และด้านการพัฒนา ซึ่งก็เป็นไปตามพันธกิจที่ตั้งไว้ขององค์กร นั่นก็คือ “ให้บริการงานประปาที่มีคุณภาพ อย่างมั่นคง ทัวถึง เพียงพอ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และบุคลากรมืออาชีพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ” องค์กรไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและการให้บริการแก่ประชาชนแต่เพียงเท่านั้น แต่การประปานครหลวงยังเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของพนักงานในองค์กร โดยมีการกำหนดจริยธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานไว้ ดังนั้นองค์กรควรที่จะรักษาระดับเอาไว้ให้เป็นมาตรฐาน ซึ่งเมื่อองค์กรมีประสิทธิผลขององค์กรที่เป็นมาตรฐานในระดับที่สูงจะก่อให้เกิดประโยชน์มากมายไม่เพียงแต่ประโยชน์ต่อตัวองค์กรเองเท่านั้น ยังมีประโยชน์ต่อบุคลากร และประชาชนคนไทยที่ใช้บริการการประปานครหลวงทุกคนด้วยเช่นกัน

6.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.3.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรการประปานครหลวง เฉพาะสำนักงานใหญ่การประปานครหลวง เท่านั้น ซึ่งผู้สนใจที่จะทำการศึกษาในครั้งต่อไปอาจจะทำการศึกษาในหน่วยงานสาขาย่อยต่าง ๆ ของการประปานครหลวง หรือจะเป็นการศึกษาในองค์กรการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบหาความสอดคล้องหรือความแตกต่างกับผลการวิจัยในครั้งนี้ และทำให้ผลการวิจัยสามารถอ้างอิงได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

6.3.2 นอกจากตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ผู้สนใจอาจทำการศึกษาดังปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กร เช่น บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงาน เป็นต้น

6.3.3 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไปในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากขึ้นในลักษณะของการศึกษาเชิงลึก ซึ่งจะทำได้ข้อมูลในทุกมิติ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล และการจัดการองค์กรในหน่วยงานของการประปา และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT,
INTRINSIC MOTIVATION AND ORGANIZATION EFFECTIVENESS :
A CASE STUDY OF THE METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

มุกดา สุกรณ์ 5636813 SHPP/M

ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : กมลพร สอนศรี, D.P.A., ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, Ph.D.,
วฤศพร ญัฐรุจิโรจน์, Ph.D., มนัสนันท์ น้ำสมบูรณ์, Ph.D.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

1. บทนำ (Introduction)

“น้ำ” เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก มนุษย์ใช้น้ำในการดำรงชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการอุปโภคหรือบริโภค แต่จากสถิติของ Water footprint พบว่าประเทศไทยได้ถูกจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีการใช้น้ำมากเป็นอันดับ 5 ของโลก และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งองค์การสำคัญที่มีหน้าที่หลักในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา ให้แก่ประชาชน องค์การหนึ่งคือ การประปานครหลวง ทำให้องค์การแห่งนี้ต้องเพิ่มศักยภาพในการทำงานในทุก ๆ ด้าน ในขณะที่เดียวกันกับการที่มีกระแสสังคมที่ต้องการสนับสนุนให้มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการรณรงค์ให้มีการประหยัดน้ำ ทำให้องค์การต้องมีการคำนึงถึงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์การมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นและจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์การจึงควรมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานเพื่อพัฒนาองค์การ และร่วมขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุประสิทธิผลขององค์การ รวมถึงขับเคลื่อนองค์การให้มุ่งหน้าเข้าสู่การแข่งขันได้ในโลกยุคโลกาภิวัตน์นี้ได้อย่างมั่นคง

ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การดึงดูดและรักษาบุคลากรไว้ได้ แรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) ดังนั้นในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาถึงแรงจูงใจของบุคลากรทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก โดยจะกล่าวถึงแรงจูงใจภายนอกผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจภายในผ่านแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเปรียบเสมือนสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าจากภายนอกที่มีต่อตัวบุคคลนั่นเอง นอกจากนั้นบุคลากรทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่ เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ที่เป็นไปในทิศทางบวก บุคลากรก็จะตอบสนองกลับคืนให้แก่องค์กรในทางบวกด้วยเช่นเดียวกัน โดยอาจจะเป็นไปในรูปแบบของการทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานให้แก่องค์กรให้ประสบความสำเร็จ สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญต่อการทำงานของบุคลากรให้บรรลุยังเป้าประสงค์ขององค์กร เนื่องจากแรงจูงใจภายในจะเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคล อาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร

ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 นั้นล้วนส่งผลต่อการทำงานของบุคลากร เมื่อบุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะทำงานให้องค์การอย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ และก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ด้านการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิผลขององค์กรเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าได้

สำหรับการประปานครหลวงเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแต่คุณภาพชีวิตและการให้บริการแก่ประชาชนเพียงเท่านั้น แต่การประปานครหลวงยังได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานในองค์กร โดยมีการกำหนดจริยธรรม ด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานไว้ ซึ่งจะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจแก่พนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กรและเกิดประสิทธิผลสูงสุด งานวิจัยนี้จึงมีความต้องการที่จะมุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายใน การปฏิบัติงาน และประสิทธิผลขององค์กร โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการ

สนับสนุนจากองค์กรและกระตุ้นในพนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้ท่ามกลางการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์นี้

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย (Objectives)

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรการประปา นครหลวง
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรการประปา นครหลวง
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลองค์กรของบุคลากรการประปา นครหลวง
- 2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร

3. ขอบเขตการวิจัย (Scope of Research)

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในประเด็นด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจจากภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร เพื่อให้ทราบถึงระดับและความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาภาคเอกสารจากงานวิจัย บทความวิชาการ และหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้กรณีศึกษาจากการประปา นครหลวง เฉพาะสำนักงานใหญ่ การประปา นครหลวง ทั้งนี้เนื่องจากมีบุคลากรจำนวนมากเพียงพอต่อการศึกษา

3.3 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจจากภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา

การประสานครหลวง โดยศึกษาจากบุคลากรที่ทำงานในองค์การดังกล่าวจำนวน 1,351 คน และมีกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 309 คน

4. วิธีการศึกษา (Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยดำเนินการวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยจะรวบรวมรายละเอียดเพื่อให้ทราบถึงระดับและความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ การนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และตีความมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์การ

ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรการประสานครหลวง เฉพาะสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งหมด 294 คน เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the Social Science: SPSS for Windows) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ (1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (2) การทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปแบบคะแนนดิบ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่วัดได้เรียกว่า “ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson”

5. ผลการศึกษา (Results)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรการประสานครหลวง

เพศ ประชากรที่ทำการศึกษาคือส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และประชากรเพศชายมีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

อายุ ประชากรที่ทำการศึกษาคือส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ มีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาคือ มีอายุ 41 –

50 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือ มีอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และไม่พบว่ามีการมีประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี หรือ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และระดับสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ระดับเงินเดือน ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 10,000 – 15,000 บาท มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และประชากรที่มีระดับเงินเดือนที่น้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

ระยะเวลาในการทำงาน ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ที่ 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงาน 3 – 5 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

5.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากรการประปานครหลวง

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรการประปานครหลวง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ซึ่งเมื่อพิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรายด้านพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.91$) , การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.57$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.51$) ทั้ง 3 ด้านในข้างต้นมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.30$) มีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง

5.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรการ ปราบปรามครหลวง

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรการปราบปรามครหลวง มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการมีความสามารถ ($\bar{X} = 4.09$) , แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่น ($\bar{X} = 4.04$) , แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ($\bar{X} = 3.81$) , แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน ($\bar{X} = 3.81$) และแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานด้านความเป็นตัวของตัวเอง ($\bar{X} = 3.68$) ทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก

5.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรของบุคลากรการปราบปรามครหลวง

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรการปราบปรามครหลวง มีประสิทธิผลองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ซึ่งเมื่อพิจารณาประสิทธิผลองค์กรรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลองค์กรด้านการผลิต ($\bar{X} = 3.93$) , ประสิทธิผลองค์กรด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.81$) , ประสิทธิผลองค์กรด้านความพอใจ ($\bar{X} = 3.81$) , ประสิทธิผลองค์กรด้านการปรับตัว ($\bar{X} = 3.73$) และประสิทธิผลองค์กรด้านการพัฒนา ($\bar{X} = 3.73$) ทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก

5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และ ประสิทธิผลองค์กร

สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลขององค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .621 ($r = .621$, $p < .001$) และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อยที่ 1.1 – 1.4 สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ , ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า , ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .391 , .574 , .478 , .600 ($r = .391$, .574 , .478 , .600 , $p < .001$)

สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .463 ($r = .463, p < .001$) และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อยที่ 2.1 – 2.5 สรุปได้ว่า แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย , ด้านความสนใจและความเพลิดเพลิน , ด้านความเป็นตัวของตัวเอง , ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .354 , .494 , .280 , .312 , .378 ($r .354 , .494 , .280 , .312 , .378, p < .001$)

สมมติฐานที่ 3 : ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .498 ($r = .498, p < .001$) และเมื่อพิจารณาสมมติฐานย่อยที่ 3.1 – 3.5 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต , ด้านประสิทธิภาพ , ด้านความพอใจ , ด้านการปรับตัว และด้านการพัฒนา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .516 , .404 , .405 , .417 , .337 ($r .516 , .404 , .405 , .417 , .337, p < .001$)

6. ข้ออภิปราย (Discussion)

จากผลของการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพขององค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง เฉพาะสำนักงานใหญ่การประปานครหลวงมีประเด็นน่าสนใจที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร : จากผลการวิเคราะห์พบว่าบุคลากรการประปา นครหลวง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก การที่บุคลากรการประปา นครหลวงมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะการประปา นครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจในกำกับของรัฐที่มีความมั่นคงสูง อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงด้านสวัสดิการที่ดี

บุคลากรจึงมีความรู้สึกว่าการได้ให้การดูแลและคำนึงถึงความเป็นอยู่ของบุคลากรเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ได้ถึงความมั่นคงจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการมั่นคงในอาชีพและตำแหน่งหน้าที่ แต่สิ่งที่บุคลากรส่วนใหญ่มองว่ายังไม่เพียงพอ คือ เรื่องของผลตอบแทน จากแบบสอบถามที่ทำการเก็บข้อมูล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจต่อผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ มักจะมีอายุงานที่มากกว่า 6 ปีขึ้นไป แต่สำหรับบุคลากรที่มีอายุงานน้อยส่วนใหญ่ยังไม่พอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับเท่าที่ควร ส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะเนื่องจากการที่ยังมีประสบการณ์น้อย จึงส่งผลให้เงินเดือนยังเป็นอัตราเริ่มต้น ซึ่งเมื่อบุคลากรเริ่มมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากขึ้นเงินเดือนก็จะมีอัตราที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสำหรับกรณีของบุคลากรที่มีอายุงานที่มากกว่า 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อระดับเงินเดือนอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะมีเงินเดือนที่สูงพอต่อค่าครองชีพของแต่ละบุคคล

2. แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน : ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรการประสานครหลวง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างมาก สังเกตได้จากระดับค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะเรียนรู้พัฒนาทักษะ และความสามารถของตน รวมไปถึงความมีประสิทธิภาพในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร เพราะเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานโดยมีทรัพยากรที่เพียงพอก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจภายใน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะ การประสานครหลวง จัดเป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งใช้ระบบเดียวกันกับระบบที่ใช้ในราชการไทย คือ สายการบังคับบัญชา (Chain of Command , Line of Authority หรือ Hierarchy) จึงส่งผลให้บุคลากรมีความต้องการแรงจูงใจในด้านนี้น้อยที่สุด ซึ่งสายการบังคับบัญชาเป็นระบบความสัมพันธ์ในแง่ที่ว่า หน่วยงาน หรือบุคคลที่อยู่ในระดับต่ำกว่าจะต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา การควบคุม และการตรวจสอบของหน่วยงาน หรือบุคคลที่อยู่ในระดับสูงกว่าลดหลั่นกันลงไปตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพขององค์กร : ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากข้อมูลแบบสอบถาม พบว่า คะแนนเฉลี่ยส่วนใหญ่ในแต่ละด้านของประสิทธิภาพขององค์กร มีค่าเฉลี่ยไม่ค่อยแตกต่างกันเท่าไร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน แต่ในด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการผลิต ซึ่งเป็นไปตามพันธกิจที่ตั้งไว้ขององค์กร นั่นก็คือ “ให้บริการงานประปาที่มี

คุณภาพ อย่างมั่นคง ทัวถึง เพียงพอ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และบุคลากรมืออาชีพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ” นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของการประปานครหลวงอีกด้วย โดยการประปานครหลวงได้มีการวางแผนเพื่อขยายกำลังการผลิตน้ำให้มากขึ้น เพื่อความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงมีการติดตั้งประตูน้ำลดแรงดัน ติดตั้งระบบควบคุมการสูบน้ำอัตโนมัติ(SCADA) และติดตั้งระบบเฝ้าระวังตรวจสอบน้ำสูญเสีย(DMA) และ โครงการอื่น ๆ อีกมากมาย ทั้งนี้เป็นไปเพื่อประชาชนและผู้รับบริการ

4. จากผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การ เมื่อบุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อบุคลากร ก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ โดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะมีการมองเห็นคุณค่าและความพยายามในการทำงานของพวกเขา และพวกเขาต่างหวังว่าความพยายามที่พวกเขาทุ่มเทให้กับองค์การนั้น จะนำไปสู่เป้าหมาย และความสำเร็จดังกล่าวนั้นก็จะทำให้ตัวของพนักงานเองนั้นจะได้รับรางวัลจากองค์การเป็นการตอบแทนด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p.500) ดังนั้นเราจึงสามารถกล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การในระดับสูง ก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในระดับสูงด้วยเช่นกัน

แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งมีแนวคิดทฤษฎีที่มีความสอดคล้อง นั่นคือ ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (Herzberg's The Motivator Dissatisfaction Theory) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการของคนในการทำงาน คือ ความต้องการประการแรกเป็นความต้องการหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจสภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่า ปัจจัยต่ำจน ความต้องการประการที่สอง เป็นความต้องการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความสามารถของเขาแสวงหาความก้าวหน้า เรียกว่า ปัจจัยเกื้อหนุนซึ่งเมื่อมองในแง่ของทั้ง 2 ตัวแปรข้างต้นจะเห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสำคัญต่อบุคลากรที่ทำงานในองค์การ กล่าวคือ เมื่อเราทำงานในองค์การที่มีการสนับสนุนทางด้านรายได้ สวัสดิการ และความมั่นคง แต่ขาดแรงจูงใจภายในก็จะส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ปฏิบัติงานให้แก่องค์การด้วยความเฉื่อยชา และไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ และอาจถูกพักงาน หรือลดบทบาทในการทำงานลง ในทางกลับกันเมื่อเราทำงานที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน และทำงานที่เราสนใจ ก็จะทำให้เราผลิตผลงานในการทำงาน และมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น แต่ในปัจจุบันเราอยู่ในโลก

ที่เศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญทำให้โลกหมุนไปข้างหน้า ดังนั้นเมื่อ 2 ปัจจัยนี้สัมพันธ์กันก็จะทำให้เรามีความสุขในการทำงานและไม่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย อีกทั้งยังส่งผลดีต่อตัวองค์กรอีกด้วย

ประสิทธิผลขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกลึกซึ้งและจิตใจของบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของผลงาน หากองค์กรสามารถทำให้บุคคลก้าวไปถึงเป้าหมายตามที่ต้องการได้ บุคคลนั้นก็จะเป็นความจงรักภักดีและคงอยู่กับองค์กรต่อไป รวมถึงอยากจะทำปฏิบัติงานในห้องค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้แล้ว ระดับการคงอยู่ของบุคคลก็จะลดลงและเกิดความห่างเหินต่อองค์กร อาจมีการปฏิบัติงานด้วยความเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น และไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

7. ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) องค์กรควรมีนโยบายที่ช่วยส่งเสริมในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการให้แก่บุคลากรมากขึ้น เช่น มีการให้ทุนการศึกษาแก่บุคลากรที่มีความต้องการพัฒนาความสามารถและตำแหน่งหน้าที่ของตนให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น หรือมีการให้ค่าล่วงเวลาหรือ โบนัส ในกรณีที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในโครงการพิเศษหรือโครงการเฉพาะกิจต่าง ๆ เป็นต้น

2) ในเรื่องของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัย พบว่าบุคลากรมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก นั้นหมายความว่า บุคลากรมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจต่องานที่ทำ และบุคลากรก็มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ และพัฒนาทักษะ ความสามารถของตน รวมไปถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งในงานวิจัยนี้พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังมองว่าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานบางชนิดยังมีไม่เพียงพอ และบางชนิดคุณภาพก็เสื่อมถอยไปตามระยะเวลาของการใช้งาน ดังนั้นส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องของการเบิก – จ่าย อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ควรให้การส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจภายใน โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดสรรทรัพยากรให้มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3) องค์กรควรที่จะรักษาระดับประสิทธิผลองค์กรเอาไว้ให้เป็นมาตรฐาน ซึ่งเมื่อองค์กรมีประสิทธิผลองค์กรที่เป็นมาตราในระดับที่สูง จะก่อให้เกิดประโยชน์มากมายไม่เพียงแต่ประโยชน์ต่อตัวองค์กรเองเท่านั้น ยังมีประโยชน์ต่อบุคลากร และประชาชนคนไทยที่ใช้บริการการประสานรหลวงทุกคนด้วยเช่นกัน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรการประสานรหลวง เฉพาะสำนักงานใหญ่การประสานรหลวง เท่านั้น ซึ่งผู้สนใจที่จะทำศึกษาในครั้งต่อไปอาจจะทำการศึกษาในหน่วยงานสาขาย่อยต่าง ๆ ของการประสานรหลวง หรือจะเป็นการศึกษาในองค์การการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบหาความสอดคล้องหรือความแตกต่างกับผลการวิจัยในครั้งนี้ และทำให้ผลการวิจัยสามารถอ้างอิงได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

2) นอกจากตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ผู้สนใจอาจทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กร เช่น บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขในการทำงาน เป็นต้น

3) ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไปในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากขึ้นในลักษณะของการศึกษาเชิงลึก ซึ่งจะทำได้ข้อมูลในทุกมิติ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล และการจัดการองค์กร ในหน่วยงานของการประปา และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่นๆ

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT,
INTRINSIC MOTIVATION AND ORGANIZATION EFFECTIVENESS : A CASE
STUDY OF THE METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

MUTIKA SUKORN 5636813 SHPP/M

M.P.A. (PUBLIC POLICY AND PUBLIC MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : GAMOLPORN SONSRI, D.P.A., SIRIRAT
CHOONHAKLAI, Ph.D., WARUESPORN NATRUJIROTE, Ph.D.,
MANATSANUN NAMSOMBOON, Ph.D.

EXTENDED SUMMARY

1. Introduction

“Water” a vital resource for human in daily life, for both of consuming and drinking. Water footprint’s statistics reported that Thailand use water as the 5th country in the world and will be continue increasing. Organizations that it may concerned for manufacturing, supplying, and distributing water for people such as Metropolitan waterworks authority have to improve their efficiency for any field. At the same time, a campaign “save resources, save water” in society makes the organizations concern much more about environment issue as well as gives the organization more responsibility to improve themselves all the time. As the result, it is the organizations duties that they must have a good planning and a good strategy, to recruit talented employees to join and drive the organization into this globalization properly.

Motivation is an important factor that assists organization to attract and retain their employees. There are 2 type of motivations; Intrinsic Motivation and Extrinsic Motivation. Therefore, this research is studying about employee motivation, both of Intrinsic Motivation and Extrinsic Motivation. Extrinsic Motivation will be

studied through perception of organization support and Intrinsic Motivation will be studied through working motivation.

Perception for organization support is like a simulator for each person, since every person would like to receive supports from their organization. As long as employees have positive perception about organization support (Perceived Organizational Support), they will work in a positive way as well. They will support the organization with all of their heart and will be always support any activities of the organization. Moreover, Intrinsic Motivation is also important for work performance of employees. Since the Intrinsic Motivation is motivating people from inside, for example attitude, thought, interesting, intention, self-awareness, contentment, needs, etc. And all of these factors seem to affect to people behavior permanently.

As can be seen, both of 2 motivations effect employee's work performance directly. As long as employees are motivated in a good way, they will work hard and give high efficiency wok for the organization. An organizational effectiveness is important for management because it shows succeed of the organization if the organization could reach their goal and could move on.

Metropolitan waterworks authority is an organization that not concern only about quality of living and service for people, but also concern about their employees. There are responsibilities that organization does for employees; they raise morale for employees to make sure their employees receive good attention, and to simulate employees to give high potential of work from their capable to the organization. As the result, the organization would gain high efficiency work and reach their goals accordingly. This research is studying a relation between perceived organization support, Intrinsic Motivation, and organizations effectiveness. On behalf as a researcher, I hope that result of the research would be useful to reach the organization success in this globalization by increase a good support from organization, and could motivated employees to work best for the organization.

2. Objectives

2.1 To study level of perceived organization support of the Metropolitan waterworks authority's employees

2.2 To study Intrinsic Motivation level of the Metropolitan waterworks authority's employees

2.3 To study level of the organization effectiveness from Metropolitan waterworks authority's employees view

2.4 To study a relationship of organization support, working motivation, and organization's achievement

3. Scope of Research

3.1 Scope of Content

The research study about following aspects; perceived organization support, Intrinsic Motivation, and organizations effectiveness, to find level and relation of factors. The researcher had worked on paper from research, journals, and other related text books.

3.2 Scope of studying area

The researcher has researched from case studies of Metropolitan waterworks authority, specific at head quarter which has sufficient employees for the case studying.

3.3 Scope of demography

The research is studying relation between organization support, working motivation, and organization's effectiveness from case study of Metropolitan waterworks authority employees for 1,351 persons and group of sample for 309 persons.

4. Methodology

This research is a quantity research by conducting surveys, which the researcher will gather information to show level of factors and relationship of factors. After got the information, the researcher will analyze them for development planning and apply as guidance for Human resources management to increase organizations efficiency.

The research will study Metropolitan waterworks authority employees for 294 persons, specific in the head quarter. There will have review every questionnaire after conducted all information, and analyze to find statistics by program SPSS (Statistic Package for the Social Science: SPSS for Windows). The statistic is divided into 2 parts as below;

(1) Descriptive statistics analysis consists of frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation.

(2) Hypothesis testing; use Pearson Product Moment Correlation Coefficient to analyze relation of factors which report as raw scores, correlation coefficient between the two variables measured which is called “Pearson correlation coefficient”

5. Results

Conclusion of information analysis result as following below;

5.1 General information of Metropolitan waterworks authority employees.

Gender: Mostly are female for 57.5% (169 persons), and male for 42.5% (125 persons)

Age: age 31-40 years old for 39.8% (117 persons), follow by age 20-30 years old for 26.9% (79 persons), age 41-50 years old for 17.3% (51 persons), age 51-60 years old for 16% (47 persons), and no age under 20 years old or more than 60 years old

Education level: Bachelor degree 44.9 % (132 persons), follow by Master degree 39.1% (115 persons), under Bachelor degree 15.3% (45 persons), and higher than Master degree 0.7% (2 persons)

Salary: 15,001 – 20,000 Baht 31.3% (92 persons), 20,001 – 30,000 Baht 21.4% (63 persons), more than 40,001 Baht 20.1% (59 persons), follow by 10,000 – 15,000 Baht 18.7% (55 persons), 30,001 – 40,000 Baht 5.8% (17 persons), and less than 10,000 Baht 2.7% (8 persons)

Working duration: Most of employees have been working longer than 11 years 31.6% (93 persons), follow by less than 3 years 25.9% (76 persons), 3-5 years 25.5% (75 persons) and 6-10 years 17.0% (50 persons)

5.2 Perceived organization support level of Metropolitan waterworks authority employees

The research find that Metropolitan waterworks authority employees have a good perceived organization support in total ($\bar{X} = 3.55$) As consider about Perceived organization support, it shows that perceived organization support to stability of work is ($\bar{X} = 3.91$), perceived organization support to practice is ($\bar{X} = 3.57$), and perceived organization support to knowledge base and opportunity is ($\bar{X} = 3.51$). All three above have mean score in high level, the lowest mean score is perceived organization support to pays and welfare ($\bar{X} = 3.30$) which is in medium level.

5.3 Level of opinions about the intrinsic motivation of personnel performance the Metropolitan Waterworks Authority.

The research shows that Metropolitan waterworks authority employees have high intrinsic motivation in practice in total. ($\bar{X} = 3.90$) If consider operational intrinsic motivation independently, it found that intrinsic motivation to practice capability ($\bar{X} = 4.09$), Intrinsic motivation to practice commitment ($\bar{X} = 4.04$), Intrinsic motivation to practice challenging demands ($\bar{X} = 3.81$), Intrinsic motivation

in practice, interest and enjoyment. ($\bar{X} = 3.81$), and Intrinsic motivation in practice self-confidence ($\bar{X} = 3.68$) which all of them have high mean score.

5.4 Opinion level about organization efficiency of Metropolitan waterworks authority employees.

The research found that Metropolitan waterworks authority employees have organization efficiency in total at high level ($\bar{X} = 3.81$). As considering independently, organization efficiency of manufacturing is ($\bar{X} = 3.93$), organization efficiency of effectiveness is ($\bar{X} = 3.81$), organization efficiency of satisfaction is ($\bar{X} = 3.81$), organization efficiency of adaptation is ($\bar{X} = 3.73$), and organization efficiency of development is ($\bar{X} = 3.73$). Total average score is in high level.

5.5 Correlation between organizations support, intrinsic Motivation, and organizations effectiveness.

Hypothesis 1: Perceived organizations support have a positive relation with organizations effectiveness.

As testing of hypothesis 1, it will be summarized that perceived organization support has positively related to organizational effectiveness with statistically significant at the 0.01 level, correlation coefficient is 621 ($r = .621$, $p < .001$). When consider sup hypothesis 1.1 – 1.4, it will be summarized that perceived organization support for following 4 aspects; pays and welfare, work stabilities and opportunities, stability of work and practice, have correlation coefficient as followed; .391, .574, .478, .600 ($r = .391, .574, .478, .600$, $p < .001$)

Hypothesis 2: Intrinsic motivation to practice in total has a positive relation with perceived organizations support

As testing of hypothesis 2, it will be summarized that Intrinsic motivation to practice has positively related to perceived organizations support with statistically

significant at the 0.01 level, correlation coefficient is .463 ($r = .463$, $p < .001$) When consider sup hypothesis 2.1 – 2.5, it will be summarized that Intrinsic motivation to practice as following aspects; needs of challenging, interesting and enjoy, self-confidence, needs to be talented, and commitment have correlation coefficient as followed;.354 , .494 , .280 , .312 , .378 ($r .354$, .494 , .280 , .312 , .378 , $p < .001$)

Hypothesis 3: Total of organization effectiveness has a positive relation with intrinsic motivation to practice

As testing of hypothesis 3, it will be summarized that organization effectiveness has a positive relation with intrinsic motivation to practice with statistically significant at the 0.01 level, correlation coefficient is .498 ($r = .498$, $p < .001$) When consider sup hypothesis 3.1 – 3.5, it will be summarized that 5 organization effectiveness as following aspects; manufacturing, efficiency, satisfaction, adaptation, and development have correlation coefficient as followed; .516 , .404 , .405 , .417 , .337 ($r .516$, .404 , .405 , .417 , .337 , $p < .001$)

6. Discussion

As the result of the research: relation between perceived organization support, Intrinsic Motivation, and organizations effectiveness, there are some interesting point from case studies of Metropolitan waterworks authority employees, specific at head quarter as discussions below;

1. Perceived organization support: the research found that Metropolitan waterworks authority employees have high perception level for organization support in total. Since Metropolitan waterworks authority is a stable enterprise under the government and also have a good reputation about welfare for employees, it could guarantee that the organization will concern and take care their employees very well. Especially, employees would feel secured as they aware of career stability as they received. However, from conducting survey, there is unsatisfying about their pays. It report that most of employees who work more than 6 years are not satisfied with their

pays and welfare, as well as employees who have few work experiences. It is probably because lacking of work experiences that give them only starting rate of salary. Once they have got more experiences, their salary rate would be increased at the same time. In case of employees, who have been working for more than 6 years, are satisfied with their salary level since it is sufficient to support their living.

2. Intrinsic motivation to practice: the result of studying on intrinsic motivation to practice of Metropolitan waterworks authority employees, show that most of employees focus on self-improvement as their priority. As can be seen from the highest average, most of employees would like to learn and improve themselves including efficiency of working environmental management. Since work environment has direct affected to intrinsic motivation to practice of employees, because when employees have sufficient resources, it will increase their intrinsic motivation. For the lowest average is self-confidence, it probably because Metropolitan waterworks authority is an enterprise and the system is Chain of Command , Line of Authority or Hierarchy, as same as the government. Hence, their employees has got lowest motivation in this aspects because the lower level will be under the command, control and audit of the organization or the higher level regarding to the chain of command.

3. Organization effectiveness: The result of organization effectiveness is high level in total. From conducting a survey, it reports that there are a few different of each organization's effectiveness independently. Manufacturing effectiveness means is the highest related to the mission of organization which is "To provide securing quality water supply and service coverage by latest technology and professional workforce for customer satisfaction and confidence"

Moreover, it is also associated with Metropolitan waterworks authority plan to expand and increase water supply to support people needs sufficiently, including to set water gate to reduce water pressure, Supervisory Control and Data Acquisition (SCADA), Distric Metering Area (DMA), and other projects for people and consumers.

4. As the results from analyzing to test the hypothesis, it found that Perceived organizations support have a positive relation with organizations effectiveness.

When employees aware of good support from the organization, they will be loyal with the organization. There would be based on exchanging of each other. For example, if employees realize that the organization gives them attention, and the organization realize on their attempt, it will give the organization success. Moreover, the success will be a reward for employees at the same time, regarding to the research of Eisenberger et al., 1986, p.500. As the result, we could say that as long as employees perceive organization support, the organization will be gained benefit at the same time.

Intrinsic motivation to practice in total has a positive relation with perceived organizations support which is related to Herzberg's The Motivator Dissatisfaction Theory. The theory shows people's need for working as following; demand to avoid disappoint of working condition is the first concern called Hygiene Factors, demand to work with their ability to seek for opportunities called Support Factors. Consequently, both factors are important to employees. For example, when we work and receive support from the company about salary, welfare, and job security, but lack of motivation, we will be bored of work and lack of confident to work for the company. So that we might be suspended or step down by the company. In the other way, we are interested to work with the company with self-confidence; we will be enjoying working happily.

Today, economy is an important factor driving the world; we will be work happily as long as these 2 factors have a good relation. It will be good for us as well as good for the organization.

Organization effectiveness in total are related to intrinsic motivation positively for working

Since the motivation is appeal to the senses and the mind of the person to unity; it leads organization to the success of work. If organization could lead employees to their goals, it will be found loyalty from the employees. They will be devoted with all of their ability, and they would never the organization. In the other way, if the organization could not give their employees needs, there will lack of

enthusiastic from the employees. Therefore, the organization will not meet success at the same time.

7. Recommendations

7.1 Recommendations from the research

1) The organization should provide policy to increase employees welfare and pays individually, for example; scholarship for staffs who would like to improve themselves, or pay over times (OT) or bonus, incase staffs have participated any special projects, etc.

2) From studying of intrinsic motivation in practice, it reports that employees are motivated in total at high level. It imply that employees are enthusiastic and pay attention on their work, also ready to learn new thing to improve their skills including work efficiency, environmental management in the work place. Since work environment have direct effect to working motivation of employees, this research has found that most of employees are not satisfied with quantity of some tools and implements. They think it is not enough for working and some has lost its quality as their long lifetime, so the department which responsible for use-expense of tools and implements should motivate employees gives important on resource management.

3) The organization should remain their effective level as a standard because as long as the organization have high effective, there will be very useful, not only for organization, but employees, and Thai consumers of Metropolitan waterworks authority as well.

7.2 Recommendations for the next research

1) For this research, the researcher study on group of Metropolitan waterworks authority employees specifically, especially at the head quarter. If there is anyone interested to study for this issue, next time probably study on sub division of Metropolitan waterworks authority, or study on Provincial

Waterworks Authority to compare with this research. Moreover, the result of this research would be referred more widely.

2) Beside factors of perceived organization support and intrinsic motivation, whom that interested might study about other factors which related to organization effectiveness such as organization environment, relation to organization, working happiness, etc.

3) The next study should be more completed by working on both of quantity research and quality research together. The information will be shown as deep insight studies that provide all information; it becomes essential to Human Resource management of Metropolitan waterworks authority and other enterprise.

บรรณานุกรม

ภาษาอังกฤษ

- Beach, D.S. (1980). Personnel: the Management of People at Work. New York: 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. (1975). Intrinsic Motivation. New York: Plenum Press.
- Deci, E.L. and R.M. Ryan. (1985). Intrinsic Motivation and Self - Determination in Human Behavior. New York: A Division of Plenum Publishing Corporation.
- Eisenberger, R., J. Cummings, S. Ameli and P. Lynch (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. Journal of Applied Psychology, 812 – 820
- Eisenberger, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. Journal of Applied Psychology, 71, 500-507.
- Feldman, R.S. (2001). Social Psychology. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Jay, M., Shafritz, & J., Steven, Ott. (1996). Classics of Organization Theory. Harcourt Brace College Pub.
- Lamastro V. (2002). Commitment and Perceived Organization Support. Retrieved 14 August 2014. From <http://www.nationalforum.com>
- Petri, H.L. (1981). Motivation: Theory and Research. California: Wadsworth, Inc.
- Reddin, W.J. (1970). Managerial effectiveness. New York: McGraw - Hill Book
- Rhoddes, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organization support: A Review of the Literature. Journal of Applied Psychology, 698 - 714
- 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, 78, 774-780.

ภาษาไทย

กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: รวมสาส์นการพิมพ์.

กวี เข้มกลีบ. 2549. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด.
ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.

กานดา พูลลาภทวี. (2530). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ฟิสิกซ์เซ็นเตอร์การพิมพ์.

การประปานครหลวง. (2554). ข้อมูลของการประปานครหลวง, 15 กรกฎาคม 2557.

<http://www.mwa.co.th/>

การประปานครหลวง. (2557). รายงานประจำปี 2556 Moving towards ASEAN. กรุงเทพฯ.

กุสุมา ช้อยช้างเนียม. (2547). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แคทรียา มณีรัตน์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในงานในบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมชั้นนำแห่ง
หนึ่ง. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จริยา หอมกรุ่น. (2549). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา
บริษัทประกันแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่าง
หัวหน้า - ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง: กรณีศึกษา
พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จุฑามาศ เล่าห์จิระกุล. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ พฤติกรรมขององค์กร
บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิผลองค์กร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาญ รัตนะพิสิฐ. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์นิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาติ จรประดิษฐ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่าย
ผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- ชัชวาล ไห้สงวน. (2544). ปัจจัยเกี่ยวกับผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้จัดการสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตวดี เนียมสุวรรณ. (2554). รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณองค์ แสงแก้ว. (2550). ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานครตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณัชชา อักษรศรี. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2535). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนา เจนวนิชสถาพร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทายาท กาญจนะจิตรา. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง แรงจูงใจกับระยะเวลาในการทำงานและคงอยู่ของพนักงาน บริษัท แอร์โรเฟล็กซ์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์กรและการบริหาร: การจัดการแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2540). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นฤมล บุญรอด. (2548). ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเวศ ชุ่มเกษตรกุลกิจ. (2555). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปราณี รามสูต. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏธนบุรี.

- ปริญญา ะวงศา. (2546). การศึกษาแรงจูงใจในการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของเด็กที่มีความสามารถพิเศษด้านภาษาอังกฤษที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าความสามารถที่แท้จริงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จากการร่วมกิจกรรมภาษาอังกฤษ. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปัญญา จันรอด. (2548). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530) ประสิทธิผลของหน่วยงาน ทฤษฎีองค์การสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์. เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาทฤษฎีองค์การคณะรัฐศาสตรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เอกสารอัดสำเนา).
- _____. (2541). รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1887 - ค.ศ.1970). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิภพ วังเงิน. (2547). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- ไพบุญย์ ช่างเรียน. (2521). วิทยาการจัดการและพฤติกรรมบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- รชฎ ชยสดมภ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รังสรรค์ อ่วมมี. (2550). คุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม. 18 วิศวรรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รังสิมา เหลืองอ่อน. (2549). ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานและขีดความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดกลาง และขนาดเล็ก จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรางคณา แก้วมณี. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐแห่ง

- หนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริรัตน์ ชุณหาลัย. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ. (2556). สัมมนาทฤษฎีองค์การและการจัดการ. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาพร รอดถนอม. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล กับประสิทธิผลองค์การ ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ, วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัมพล ชุสนุก. (2552). อิทธิพลของภาวะผู้นำของซีอีโอต่อประสิทธิผลองค์การในบริบทของวัฒนธรรมองค์การของ บริษัทโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอขอบพระภาคณียัตินี้ เพื่อแสดงว่า

นางสาวมุกิตา สุกรณ์

ผ่านการขออนุมัติเชิง จริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์

วันเสาร์ที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๖

ณ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลา

ขอให้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้เป็นที่ตั้งในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

รองศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ ศรีรัตนศรีบุญ

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ

ประธานคณะกรรมการดำเนินแผนโครงการศึกษาวิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.วิยา ชินวรรณ

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
๒๕/๒๕ อ.พุทธมณฑลสาย ๔ ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐๒-๔๐๐-๒๔๕๐-๗๔ ต่อ ๑๐๐๐
โทรสาร ๐๒-๕๕๑-๗๗๒๔

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๑๒/๕๐๗.๕
วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
เรื่อง ขอเชิญเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.บุรฉกร ไตรรัตน์

ด้วย นางสาวมูทิกา สุกรณ์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพขององค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรศิริรัฐ)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ

ปฏิบัติงานแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
๒๕/๒๕ ถ.พุทธมนตลสาย ๔ ต.ศาลายา
อ.พุทธมนตล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐๒-๔๐๐-๒๔๕๐-๗๔ ต่อ ๑๐๐๐
โทรสาร ๐๒-๕๕๑-๗๗/๓๔

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๑๒/๕๐๓๒
วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เขียน อาจารย์ ดร.เสาวลี แก้วช่วย

ด้วย นางสาวมุกดา สุกรณ์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรัญ)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ

ปฏิบัติงานแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

๒๕/๒๕ ถนนพุทธมณฑลสาย ๔ ต.ศาลายา

อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

โทรศัพท์ ๐๒-๔๐๐-๒๘๔๐-๗๘ ต่อ ๑๐๐๐

โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๕๗๗๘

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๑๒/๒๐๓๕

วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.พชานันท์ นิรมิตรโชยณนท์

ด้วย นางสาวมูทิกา สุกรณ์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา การประปานครหลวง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรพิธิ์)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ

ปฏิบัติงานแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
๒๕๒๕ ถ.พุทธมงคลสาขา ๔ ต.ศาลายา
อ.พุทธมงคล จ.นครปฐม ๗๒๑๓๐
โทรศัพท์ ๐๒-๕๐๐-๒๕๕๐-๓๕ ต่อ ๕๐๐๐
โทรสาร ๐๒-๕๕๑-๕๗๒๔

ที่ ศธ ๐๕๑๓.๑๒/ ๐.๕๓๕
วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๕๔
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูล

เรียน ผู้ว่าการการประปานครหลวง

ด้วย นางสาวมูทิกา สุกรณ์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร ลอนศรี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามกับบุคลากรการประปานครหลวงเฉพาะสำนักงานใหญ่การประปานครหลวง โดยมีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในวันที่ ๙ - ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๔ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการดังกล่าวด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบุรณ์ ศิริสรรพัตริย์)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ

ปฏิบัติงานแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวมุกดา สุกรณ นักศึกษาปริญญาโท สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง” โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยที่ได้รับครั้งนี้ จะอำนวยประโยชน์ทางวิชาการ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากข้าราชการและบุคลากรของการประปานครหลวง ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะไม่มีผลกระทบหรือมีความผูกพันใด ๆ ทั้งต่อตัวท่านเอง ผู้อื่น หรือองค์กรในภายหลัง และผู้วิจัยขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ จะไม่นำข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้ไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล เนื่องจากผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวมุกดา สุกรณ

ข้อชี้แจง

แบบสอบถามในส่วนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าข้อความตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 : ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล**1. เพศ** ชาย หญิง**2. อายุ** ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป**3. ระดับการศึกษา** ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท**4. 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** น้อยกว่า 3 ปี 3 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 ปีขึ้นไป

ข้อชี้แจง

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ พร้อมทั้งทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้ค่าคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายความว่า มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ลำดับ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
2	สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
3	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีวิตของท่าน					
4	องค์กรมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี					
5	องค์กรมีการสนับสนุนงบประมาณให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน เช่น การฝึกอบรม การเข้าร่วมสัมมนา การศึกษาดูงาน เป็นต้น					
6	องค์กรของท่านให้โอกาสบุคลากรทุกคนที่มีคุณสมบัติความสามารถ และความพร้อมได้มีการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน					
7	ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจสอนงานและให้คำแนะนำในการทำงานเสมอ					

ลำดับ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
8	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้โอกาสและสนับสนุนให้ท่านได้ลองทำงานใหม่ ๆ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ					
9	เมื่อท่านมีเหตุจำเป็นจะต้องลางานติดต่อกันหลาย ๆ วัน ผู้บังคับบัญชาของท่านจะเข้าใจและอนุญาตให้ท่านลางานได้					
10	งานในตำแหน่งของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง					
11	หากองค์กรจะปลดบุคคลใด ๆ ออกจากงาน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม					
12	องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานและเพียงพอ ให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความห่วงใยเรื่องความเป็นอยู่และความปลอดภัยในการทำงานของท่าน					
14	บรรยากาศแวดล้อม (แสง สี เสียง อากาศ) ในบริเวณที่ท่านทำงานเอื้ออำนวยให้ท่านทำงานได้อย่างเต็มที่และผ่อนคลาย					
15	เมื่อท่านต้องการขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำ ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันทีที่ท่านประสบปัญหาในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ลำดับ	แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านต้องการปฏิบัติงานที่ยาก เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					

ลำดับ	แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2	ท่านต้องการปฏิบัติงานที่แปลกใหม่ เพราะเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ					
3	ท่านต้องการปฏิบัติงานที่ใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ					
4	ท่านชอบปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร					
5	ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น					
6	ท่านมีความสุขกับการทำงานในปัจจุบัน					
7	ท่านต้องการวางแผนในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง					
8	ท่านต้องการปฏิบัติงานอย่างอิสระ โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิด					
9	ท่านต้องการให้มีการดูแลและจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
10	ท่านต้องการให้มีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
11	ท่านค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานของท่านอยู่เสมอ					
12	ท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงานรวมถึงการพัฒนาทักษะเฉพาะทางเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
13	เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานท่านจะเริ่มลงมือทำทันทีด้วยความทุ่มเท					
14	ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้					
15	ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งตอบแทนเป็นหลัก					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามประสิทธิผลองค์กร

ลำดับ	ประสิทธิผลองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	องค์กรของท่านสามารถผลิตและให้บริการได้เพียงพตรงและกับความต้องการของประชาชน					
2	ประชาชนส่วนใหญ่ความพึงพอใจในการให้บริการจากองค์กร					
3	เมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้บริการ องค์กรของท่านสามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
4	องค์กรมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
5	องค์กรของท่านมีต้นทุนด้านการผลิตและการให้บริการในระดับที่เหมาะสม					
6	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้					
7	บุคลากรมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
8	บุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างรวดเร็ว					
9	องค์กรของท่านสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมาย และรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่เสมอ					
10	องค์กรของท่านสามารถนำแนวโน้มนโยบายและเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่มาใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม					
11	พนักงานในองค์กรของท่านมีการให้ความร่วมมือในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นอย่างดี					
12	องค์กรใส่ใจต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง และทิศทางในอนาคตขององค์กรเมื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน					

ลำดับ	ประสิทธิผลองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
13	องค์การของท่านมีการพัฒนาโครงสร้างและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ					
14	องค์การของท่านมีความพร้อมในการรับมือกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่องค์การ					
15	องค์การของท่านมีการจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้มาพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์การ					

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนี
ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

แบบตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง ของผู้เชี่ยวชาญในการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ตามตารางผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
แบบสอบถามส่วนที่ 1 : ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล						
1	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
3	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
4	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
แบบสอบถามส่วนที่ 2 : แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร						
1	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	0	+1	+1	2	0.67	ผ่าน
3	0	+1	+1	2	0.67	ผ่าน
4	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
แบบสอบถามส่วนที่ 2 : แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)						
6	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
7	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
8	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
9	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
10	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
11	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
12	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
13	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
14	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
15	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
แบบสอบถามส่วนที่ 3 : แบบสอบถามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน						
1	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
3	0	+1	+1	2	0.67	ผ่าน
4	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
6	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
7	0	+1	+1	2	0.67	ผ่าน
8	0	+1	+1	2	0.67	ผ่าน
9	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
10	0	+1	+1	2	0.67	ผ่าน
11	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
แบบสอบถามส่วนที่ 3 : แบบสอบถามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน (ต่อ)						
12	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
13	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
14	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
15	+1	+1	0	2	0.67	ผ่าน

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
แบบสอบถามส่วนที่ 4 : แบบสอบถามประสิทธิผลองค์การ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
3	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
4	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
6	+1	+1	0	2	0.67	ผ่าน
7	0	+1	+1	2	0.67	ผ่าน
8	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
9	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
10	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
11	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
12	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
13	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
14	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
15	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวมุกทิกา สุกรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	24 พฤษภาคม พ.ศ. 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร, ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2552 - 2555 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศาสนศึกษา) มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2556 – 2558 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)
การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ	วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปีที่ 6 ฉบับ 1 ประจำเดือน กันยายน 2558 – กุมภาพันธ์ 2559
ที่อยู่ปัจจุบัน	52/75 หมู่ที่ 11 ตำบล อ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร 74130 โทรศัพท์ : 083-009-1788 E-mail: haruki.com@hotmail.com