

อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อ
ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**The Influences of Motivation at Work and the Perceived Organizational Support toward the
Operation Excellence of Employees in the Office of Educational Technology,
Sukhothai Thammathirat Open University**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

chatchapons5@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

viroj_jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 159 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่และความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ คือ การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การทำงานขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน และสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรต่อไป

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aimed at studying the influences of motivation at work, the perceived organization support and the employee attributes, desired by the modern organization toward the operation excellence of 159 employees in the Office of Educational Technology, Sukhothai Thammathirat Open University. The statistical tools applied to analyze the data consisted of percentage, mean, standard deviation and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The hypothesis was tested with Multiple Regression Analysis and Sample Regression Analysis.

The findings demonstrated that motivation at work and the perceived organization support were regarded at the medium level. The employee attributes, desired by the modern organization and the operation excellence were regarded at a high level. Motivation at work which positively influenced the employee attributes, desired by the modern organization was the career promotion and the job security. The perceived organization support which positively influenced the employee attributes, desired for the modern organization were job security and the operation, with the statistical significance of 0.01. The employee attributes, desired by the modern organization positively influenced the operation excellence.

This research will benefit the organization in an aspect of strategic planning to enable the employees to work efficiently, induce the operation excellence and create the reputation of the organization.

Keywords: Motivation at Work, Perceived Organizational Support, Operation Excellence

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานซ้ำๆ ในรูปแบบเดิมๆ ทำให้พนักงานรู้สึกเคยชินจนกลายเป็นความเบื่อหน่าย ซึ่งส่งผลให้การผลิตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลลดลง และก่อให้เกิดความสูญเสียแก่องค์กรได้ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมักจะเกิดจากแรงขับภายในจิตใจของพนักงานเองที่เรียกว่า แรงจูงใจ ผู้บริหารที่ต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงให้ความสำคัญกับกระบวนการจูงใจในการทำงาน (อ่ำไพรัตน์

อักษรพรหม, 2541, น. 51) และการให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน จำเป็นต้องอาศัยศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และผู้บริหารที่รับรู้ถึงความ ต้องการ ความคาดหวัง ระดับความสามารถ และความชำนาญของพนักงานแต่ละคน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมาประกอบความรู้เกี่ยวกับงาน เพื่อใช้ปรับปรุงงานเสียใหม่ให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติในแต่ละส่วนงาน (อำไพรัตน์ อักษรพรหม, 2541, น. 67)

องค์กรต่างๆ ในปัจจุบัน มีวิสัยทัศน์ (Vision) ที่ต้องการให้พนักงานและองค์กรมีความมุ่งมั่นและมีความสามารถเป็นเลิศ โดยยึดถือระบบความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน การพัฒนาประสิทธิภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ การปรับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภารกิจขององค์กร สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นองค์กรหนึ่งที่มีปณิธานมุ่งความเป็นเลิศในการทำงาน โดยเฉพาะการพัฒนาสื่อระบบการศึกษาทางไกลเพื่อให้สามารถถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์การเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (<http://www.stou.ac.th/Offices/oet/home/>) อันเป็นแบบอย่างที่ดี และน่าจะนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานในองค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผ่านคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการทำงานที่เป็นเลิศ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดดังนี้

แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at Work)

Jerry L. Gary, Frederick A. Starke, Don Hellriegel, John W. Slocum Jr, Richard L. Daft (อ้างถึงใน ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์, 2554, น. 41) ได้นิยามคำว่า แรงจูงใจ (Motivation) ว่าเป็นพลังที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลหรือภายนอกที่ไปกระตุ้นเร้าให้บุคคลเกิดความรู้สึกหรือริ้นและมุ่งมั่นที่จะกระทำบางอย่างให้เกิดผลที่ต้องการ เมื่อพนักงานในองค์กรมีแรงจูงใจมุ่งมั่นในการทำงานก็จะทำงานอย่างทุ่มเทจนเกิดเป็นผลการทำงานที่ดีที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง อาจเป็นเงินหรือไม่ใช่เงินก็ได้ แรงจูงใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 5 อย่าง ดังนี้ (บุศริน คุ่มเมือง, 2556)

1. ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ หมายถึง รายได้ประจำที่ได้มาจากการทำงานเต็มเวลา การจ่ายเงินเดือน อัตราเงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส การแบ่งผลกำไร ค่าล่วงเวลา เงินพิเศษต่างๆ ที่เกิดจากการทำงาน การขึ้นค่าตอบแทน เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความเหมาะสมเป็นธรรม
2. การสร้างคุณค่าทางจิตใจ หมายถึง การจูงใจโดยไม่ใช่เงินเป็นการทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมั่นใจและรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การที่พนักงานได้รับความนับถือจากกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ เช่น การยกย่องสรรเสริญ การให้ความใส่ใจ และรับรู้ในสิ่งที่พนักงานทำให้กับองค์กร
3. การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงทั้งทางร่างกายและจิตใจในการทำงาน โอกาสที่พนักงานจะได้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กร รวมถึงความสำเร็จในชีวิต
4. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร หมายถึง การดำเนินงานให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ทักษะความสามารถในการทำงานที่ดีขึ้นตลอดจนมีการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน การนำเอาความสามารถที่ซ่อนเร้นภายใน นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มพูนให้กับตัวพนักงาน โดยการส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่างๆ การได้พัฒนาทักษะในการทำงาน การผลักดันให้ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ
5. ประโยชน์ทางด้านสังคม หมายถึง การได้รับสิทธิพื้นฐานทางสังคมที่ทุกคนควรจะได้รับ เช่น การจัดทำประกันสังคม การประกันชีวิตและอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงาน การจัดการบริการเกี่ยวกับการป้องกัน การรักษาพยาบาล การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น การได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอ

จากแนวคิดที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้มากมาย เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อโดยทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับการที่องค์กรให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขา (Eisenberger et al., 1986 อ้างถึงใน วิโรจน์ เกษฎา ลักษณ์, 2553, น. 69) เป็นระดับที่องค์กรดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของสมาชิก รับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ของสมาชิก พยายามช่วยเหลือสมาชิกเมื่อสมาชิกมีปัญหา และปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม (George and Jones, 1996 อ้างถึงใน วิโรจน์ เกษฎา ลักษณ์, 2553, น. 70)

การเพิ่มขึ้นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลด้านบวกต่อองค์การในภาพรวม ผลการวิจัยหลายชิ้นพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ความสามารถ การออกจากงาน รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Sean Valentine et al., 2006, p. 584)

การประยุกต์ใช้แนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ผสานกับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวทางของเปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์กรและครอบครัว
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่การทำงานและความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงาน เมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจลาหรือทำงานผิดพลาด
5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติ หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่ายบริหารและผู้บริหารชั้นต้นให้การส่งเสริมสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมี

ปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัย

จากแนวคิดที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่

คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ (The employee attributes, desired by the modern organization)

คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ สื่อสารได้ดี มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2556) กล่าวคือ

1. มีความรับผิดชอบสูง หมายถึง ความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรับผิดชอบนี้ยังหมายถึง การที่พนักงานสามารถที่จะคิดและหาวิธีการในการทำงานให้ไปสู่เป้าหมายได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่ต้องให้หัวหน้างานหรือผู้จัดการเข้ามาสั่งและบอกให้ทำทีละขั้นตอน
2. ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี หมายถึง การมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี
3. มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ หมายถึง ความสามารถในการคิดต่อยอดสิ่งเดิมที่มีอยู่ หรือคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครคิดมาก่อน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
4. สื่อสารได้ดี หมายถึง การสื่อความกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนรอบข้าง
5. มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ หมายถึง การทำงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท มีความกระตือรือร้น เพื่อให้งานสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ

ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน (Operation Excellence)

American Productivity and Quality Center (อ้างถึงใน บุญดี บุญญาภิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช, 2545, น. 10-11) กล่าวว่า ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติทั้งหลายที่ก่อให้เกิดผลที่เป็นเลิศ หรือวิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นเลิศ

Thomas J. Peters และ Robert H. Waterman (อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะ โขคดี, 2551, น. 79-81) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 8 ประการ ที่ทำให้องค์กรเป็นเลิศ ดังนี้

1. การมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติจนเกิดผลสัมฤทธิ์ คือ หลังจากตกลงใจในนโยบายต่างๆ ชัดเจนแล้ว ก็จะทำการมุ่งมั่นจริงจังและต่อเนื่อง จนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย

2. การมีความใกล้ชิดกับลูกค้า พยายามหาโอกาสใกล้ชิดกับลูกค้าให้มากที่สุดด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านการให้บริการ และคุณภาพ รวมทั้งการฟังความคิดเห็นของลูกค้า ปัจจุบันนิยมใช้หลักการของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือ CRM (Customer Relation Management)

3. การให้ความอิสระในการทำงานและสร้างความรู้สึกรับผิดชอบเจ้าของกิจการ ด้วยการกระจายอำนาจการดำเนินงานในขอบเขตที่กว้างขวางมากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกรับผิดชอบการมีส่วนร่วม และความเป็นเจ้าของกิจการ ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้คิดค้นสินค้าหรือบริการแปลกๆ ใหม่ๆ อยู่เสมอ

4. การเพิ่มผลผลิตโดยพนักงาน พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร ปฏิบัติให้พนักงานเห็นอย่างจริงจัง เช่น การให้เกียรติและให้ความไว้วางใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งได้ใช้มาตรการต่างๆ ในด้านบวกในการส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

5. การติดตามงานอย่างใกล้ชิดและการใช้ค่านิยมเป็นแรงผลักดัน ผู้บริหารองค์กรติดตามงานต่างๆ อย่างจริงจัง ตลอดจนพยายามปลูกฝังพนักงานให้มีความเชื่อมั่นในค่านิยมที่ดี เพื่อให้เกิดแรงผลักดันร่วมในการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง

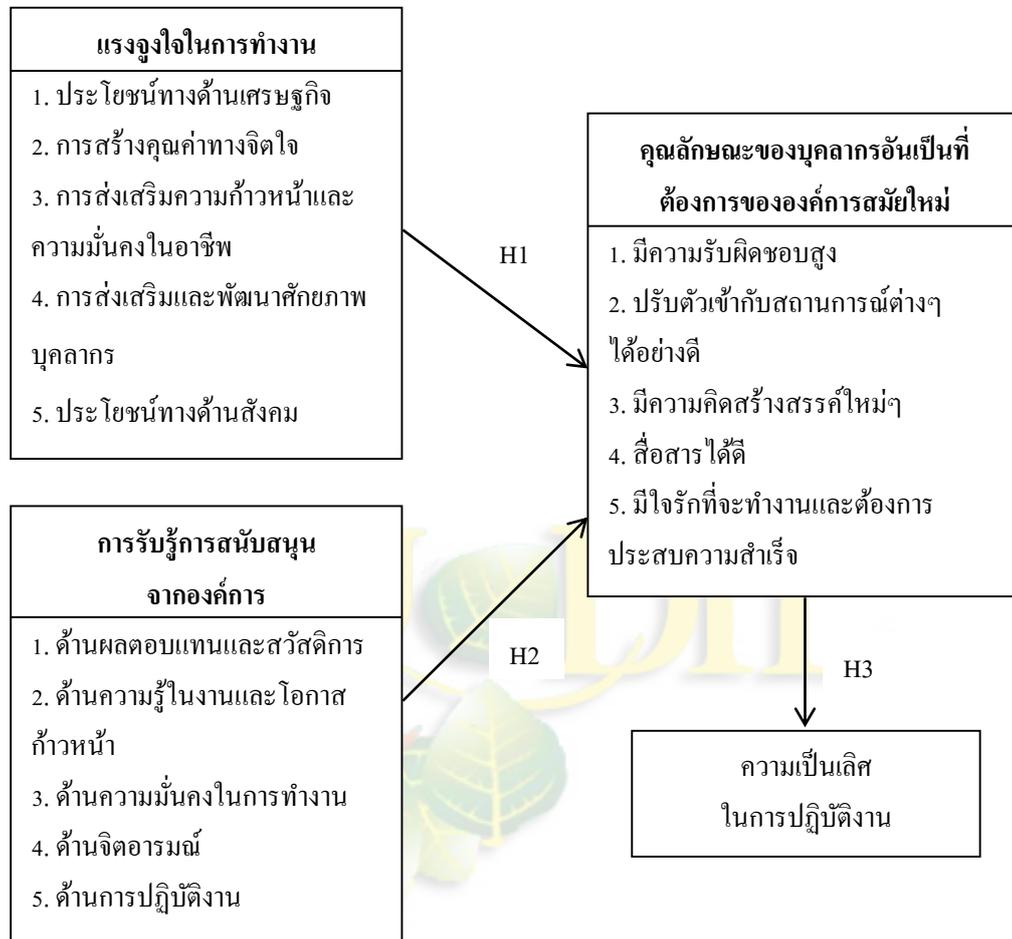
6. การทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ ทำแต่เฉพาะธุรกิจที่ตนเองมีความถนัด มีความเชี่ยวชาญหรือเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่ได้ทำอยู่แล้วเท่านั้น เพราะมีความเชื่อว่าการทำธุรกิจที่ไม่เชี่ยวชาญมีโอกาสที่จะประสบกับความล้มเหลวได้มาก และอาจกระทบกระเทือนกับธุรกิจเดิมที่ได้ดำเนินการ

7. การมีรูปแบบที่เรียบง่ายและใช้พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดองค์การอย่างเรียบง่าย และพยายามปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานให้เรียบง่ายที่สุด พร้อมทั้งกับการส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามโครงสร้างที่กะทัดรัด

8. การเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน การทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่น ขณะเดียวกันก็ได้ผ่อนปรนให้พนักงานมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และได้ใช้สิ่งที่ผ่อนปรนไปให้กลับมาควบคุมการทำงานของพนักงานอย่างรัดกุม

จากแนวคิดคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลให้เกิดคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่นี้ก่อให้เกิดความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

องค์กรควรส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานเกี่ยวกับประโยชน์ทางด้าน 1) การสร้างคุณค่าทางจิตใจ 2) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร 3) ประโยชน์ทางด้านสังคม ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจทั้ง 3 ด้านนี้ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ ทั้งนี้แรงจูงใจดังกล่าวจะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจและการเห็นคุณค่าในตัวเอง การมีความรู้ มีทักษะและมีศักยภาพในการ

ทำงานเพิ่มขึ้น รวมถึงความพึงพอใจในสวัสดิการ และการช่วยเหลือดูแลจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคลากร หากบุคลากรได้รับการกระตุ้นหรือส่งเสริมทั้ง 3 ด้านนี้ ก็จะส่งผลให้ บุคลากรให้ความร่วมมือในการทำงาน องค์กรเกิดความสามัคคี และบุคลากรรู้สึกผูกพันกับองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ คือ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านจิตอาสามณ์ ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การได้รับการยอมรับ และการมีความเสมอภาค หากบุคลากรได้รับการกระตุ้นหรือส่งเสริมทั้ง 3 ด้านนี้ ก็จะส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีของบุคลากร และทำให้บุคลากรทำงานด้วยความทุ่มเท มีความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีต่อองค์กรตลอดไป

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยชิ้นนี้ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบุคลากร อันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่กับความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นแนวทางในการกำหนดแผนงานและยุทธศาสตร์การทำงานขององค์กร ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดี และทำให้บุคลากรอยากทำงานให้กับองค์กรด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท มีความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีต่อองค์กร

วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประกอบด้วย 7 หน่วยงาน คือ 1) สำนักงานเลขานุการ 2) ฝ่ายจัดระบบและวิจัยสื่อการศึกษา 3) ศูนย์โสตทัศนศึกษา 4) ศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ 5) ฝ่ายวิศวกรรมและเทคโนโลยีการสื่อสาร 6) ศูนย์การเรียนการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ 7) ศูนย์วิชาการเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 266 คน กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 159 คน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยสร้างเครื่องมือประเภทแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ตัดแปลงจาก บุศริน คุ่มเมือง, 2556 และเปรมจิตร คล้ายเพ็ชร, 2548) มีกรอบระยะเวลาดำเนินการรวบรวมข้อมูล และสรุปผลการวิจัยระหว่างเดือนธันวาคม 2558 ถึงเดือนมกราคม 2559 แบ่งคำถามไว้ 6 ส่วน รวม 73 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คำถามจำนวน 6 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด

โดยส่วนที่ 2-5 มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายในด้วยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า ส่วนที่ 2 มีค่าความเชื่อมั่น 0.969 ส่วนที่ 3 มีค่าความเชื่อมั่น 0.963 ส่วนที่ 4 มีค่าความเชื่อมั่น 0.963 ส่วนที่ 5 มีค่าความเชื่อมั่น 0.895 เมื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งหมดทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.982 สรุปว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยอธิบายความหมายของคำย่อได้ดังนี้

M1	แทน	ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ
M2	แทน	การสร้างคุณค่าทางจิตใจ
M3	แทน	การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
M4	แทน	การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร
M5	แทน	ประโยชน์ทางด้านสังคม
R1	แทน	ผลตอบแทนและสวัสดิการ
R2	แทน	ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า
R3	แทน	ความมั่นคงในการทำงาน
R4	แทน	จิตอาารมณ์
R5	แทน	การปฏิบัติงาน
ATT	แทน	คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่
EXC	แทน	ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 40.88) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.04) มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 76.10) ส่วนใหญ่สังกัดศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ (ร้อยละ 30.82) และเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 42.77)

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจด้านการสร้างคุณค่าทางจิตใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.68$) รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.71$) ส่วนแรงจูงใจด้านประโยชน์ด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.62$)

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.72$) รองลงมาคือด้านจิตอาวมณ์ ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.68$) ส่วนแรงจูงใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.67$)

4. คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.49$) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.58$) รองลงมาคือการมีความรับผิดชอบสูง ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.53$) ส่วนการมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.65$)

5. ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานหรือองค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.67$) รองลงมาคือ การกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายของการทำงานชัดเจนเป็นรูปธรรมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.64$) ส่วนงานที่ทำก่อให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.77$)

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่

ตัวแปร	M1	M2	M3	M4	M5	R1	R2	R2	R4	R5	ATT	EXC	VIF
ค่าเฉลี่ย (mean)	3.05	3.42	3.25	3.17	3.14	2.90	3.00	3.30	3.39	3.57	3.90	3.90	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.626	.687	.712	.738	.697	.678	.796	.670	.685	.724	.494	.555	
ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ (M1)													2.17
การสร้างคุณค่าทางจิตใจ (M2)	.452**												1.39
การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ (M3)	.606**	.449**											3.47
การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร (M4)	.516**	.358**	.685**										3.21
ประโยชน์ทางด้านสังคม (M5)	.452**	.243**	.600**	.743**									2.73
ผลตอบแทนและสวัสดิการ (R1)	.598**	.275**	.537**	.546**	.587**								2.29
ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (R2)	.475**	.275**	.740**	.734**	.656**	.587**							3.87
ความมั่นคงในการทำงาน (R3)	.455**	.318**	.722**	.667**	.649**	.631**	.770**						4.20
จิตอาสามณ์ (R4)	.521**	.350**	.713**	.627**	.542**	.596**	.754**	.796**					4.76
การปฏิบัติงาน (R5)	.301**	.254**	.454**	.472**	.478**	.493**	.523**	.669**	.735**				2.56
คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ (ATT)	.175*	.289**	.434**	.377**	.332**	.300**	.403**	.530**	.500**	.522**			
ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน (EXC)	.009	.212**	.248**	.216**	.226**	.194*	.316**	.326**	.354**	.406**	.726**		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90-3.90$, $SD = .555-.738$) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลที่ได้จากการหาค่าความสัมพันธ์ ทุกตัวแปรมีค่าเป็นบวก ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาค่า VIF ของตัวแปรอิสระพบว่า มีค่าตั้งแต่ 1.39-4.76 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 การทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ โดยวิธีการ Enter

ตัวแปร	คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ (ATT)		t	p-value
	B	Std. Error		
ค่าคงที่	2.298	.221	10.390	.000**
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน				
- ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ	-0.152	.076	-2.010	.046*
- การสร้างคุณค่าทางจิตใจ	.096	.055	1.747	.083
- การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	.126	.084	1.503	.135
- การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร	.035	.078	.451	.653
- ประโยชน์ทางสังคม	-.030	.076	-.390	.697
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร				
- ผลตอบแทนและสวัสดิการ	-.020	.072	-.274	.784
- ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	-.049	.079	-.615	.539
- ความมั่นคงในการทำงาน	.202	.098	2.051	.042*
- จิตอาารมณ์	.044	.102	.428	.669
- การปฏิบัติงาน	.195	.071	2.746	.007*

F=8.877, P=.000, R = .612, R²=.375, Adjusted R²=.333

* p < 0.05

** p < 0.01

*** p < 0.001

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์แรงงูใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้เทคนิคการนำเข้า (enter) โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 37.50

เมื่อพิจารณาด้านแรงงูใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ($\beta = -2.010, p < 0.05$) ส่วนด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความมั่นคงในการทำงาน ($\beta = 2.051, p < 0.05$) และการปฏิบัติงาน ($\beta = 2.746, p < 0.05$) ส่วนรายการอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่

ตารางที่ 3 การทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่กับความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน (EXC)		t	p-value
	B	Std. Error		
ค่าคงที่	.716	.242	2.954	.004*
คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ (ATT)	.815	.062	13.215	.000**

F=174.623, P=.000, R=.726, R²=.527, Adjusted R²=.524

* p < 0.05 ** p < 0.01

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่กับความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้เทคนิคการนำเข้า (enter) โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 52.70 พบว่า คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.82, p < 0.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทสรุป

ข้อค้นพบจากการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การสร้างคุณค่าทางจิตใจ รองลงมาคือ การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ เหตุที่การสร้างคุณค่าทางจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเพราะ บุคลากรได้รับการยกย่องจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานจึงทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ส่วนการส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพมีความสำคัญรองลงมาเพราะ องค์กรที่ทำงานอยู่มีความน่าเชื่อถือทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าจะได้รับการจ้างงานจนเกษียณอายุราชการ อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ เหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า บุคลากรยังไม่พอใจในเงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน หรือค่าตอบแทนบางอย่างที่องค์กรจัดให้ยังไม่มี ความเหมาะสม เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเดินทาง เป็นต้น

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านจิตอาสามณ์ เหตุที่ด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเพราะ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ชีวิตส่วนตัว รวมถึงด้านอื่นๆ เป็นอย่างดี องค์กรได้ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะช่วยส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวก และองค์กรจัดให้บุคลากรได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีความกดดันและความเครียด ส่วนด้านจิตอาสามณ์มีความสำคัญรองลงมาเพราะ บุคลากรเห็นว่าตนเองได้ทำงานในองค์กรที่มีเกียรติ หรือได้ทำงานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรและสังคม อย่างไรก็ตาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า บุคลากรคิดว่าองค์กรให้ผลตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา โบนัส ยังไม่เหมาะสมและไม่น่าพอใจ รวมถึงควรให้สวัสดิการต่างๆ แก่บุคลากรอย่างเพียงพอและน่าพอใจกว่าที่เป็นอยู่

คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ในภาพรวม บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การมีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ รองลงมาคือ การมีความรับผิดชอบสูง เหตุที่การมีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเพราะบุคลากรมีความตั้งใจและมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จได้ มีความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จด้วยดี มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ ส่วนการมีความรับผิดชอบสูง มีความสำคัญรองลงมาเพราะ เมื่อบุคลากรได้รับมอบหมายงานให้ทำก็จะพยายามทำงานนั้นให้สำเร็จลุล่วง และมุ่งมั่นทุ่มเททำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ ที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากและต้องใช้เวลากว่าจะสามารถคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาได้

ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานในภาพรวม บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานหรือองค์กร รองลงมาคือ การกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายของการทำงานชัดเจน เป็นรูปธรรมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า ทรัพยากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ส่วนใหญ่จะเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งที่เป็นอุปกรณ์ขนาดใหญ่ติดตั้งอยู่ในอาคาร และอุปกรณ์ขนาดเล็กซึ่งสามารถนำไปใช้งานนอกสถานที่ได้ เช่น อุปกรณ์บันทึกภาพและเสียง เป็นต้น และก่อนที่จะลงมือทำงานทุกครั้งบุคลากรก็ต้องประชุมกันเพื่อกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนและมีแผนงานเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ งานที่ทำกันอยู่ไม่ได้ก่อให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่ม เหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่า บุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษาทำงานในองค์กรกันมานานกว่า 10 ปี งานที่ทำอยู่จึงเป็นงานที่ซ้ำๆ และคุ้นเคย แม้จะมีประเด็นเนื้อหาสาระบางอย่างแตกต่างกันบ้าง แต่ส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องที่เคยทำร่วมกันมาหรือเคยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานกันมาแล้ว

จากผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และส่งผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่องค์กรจะผลักดันให้บุคลากรมีความเป็นเลิศในการทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะด้วยการจูงใจบุคลากร การสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างดีแล้ว บุคลากรก็จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปรัชญาที่องค์กรได้วางไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไปมีดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ หรือตามลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาขององค์กร ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาการตอบสนองต่องานของบุคลากรในบริบทด้านจริยธรรม เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการบริหาร อันจะก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมหรือบริบททางจริยธรรมภายในองค์กร
3. ศึกษาความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ทั้งที่เป็นองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน หรือองค์กรที่ประกอบธุรกิจบริการ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

4. ศึกษาทฤษฎีต่างๆ ทางการจัดการ เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยให้มีความหลากหลายเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

บรรณานุกรม

- ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกชาคุปต์. (2554). การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 8 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช. (2545). *Benchmarking* ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- บุศริน คุ่มเมือง. (2556). *อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์ เดอะพิชซ่าคอมปานี เครือบริษัท เดอะไมเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ประคัลภ์ ปั่นทพลังกูร. (2556). “คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่” [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 11 พ.ย. 2558 จาก <https://prakal.wordpress.com/2013/09/02/>
- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร ไม่ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2551). มุ่งสู่ความเป็นเลิศ. *วารสารข้าราชการ* ปีที่ 53 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม-สิงหาคม 2551 หน้า 79-81.
- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. ปีที่ 30 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2553 หน้า 65-81.
- สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 12 พ.ย. 2558 จาก <http://www.stou.ac.th/Offices/oet/home/>
- อำไพรัตน์ อักษรพรหม. (2541). การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมอาหาร ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมอาหาร* หน่วยที่ 10 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- Eisenberger, R. Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). “Determining Sample Size for Research Activities.” *Educational and Psychological Measurement*, 1970 (30): 607-610.
- Sean Valentine, Martin M. Greller, Sandra B. Richtermeyer. (2006). “Employee job response as a function of ethical context and perceived organization support.” *Journal of Business Research*, 2006 (59) 582-588.

