

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา : สำนักงานอัยการสูงสุด

THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND MOTIVATION ON ADMINISTRATIVE OFFICER'S PERFORMANCE: A CASE STUDY OF OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL

แพรววิไล จันทรบุญ^{1*} และ กล้าหาญ ณ น่าน²

PRAEWILAI CHANBOON^{1*} and KHAHAN NA-NAN²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ERG) ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก จำนวน 188 คน เนื่องจากมีสำนักงานที่รับผิดชอบงานด้านคดีและด้านธุรการหลายสำนักงาน ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกทางด้านการกฎหมายให้แก่หน่วยงานภาครัฐและประชาชน เครื่องมือที่ใช้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ โดยค่าคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.98 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสัดส่วนข้าราชการธุรการแต่ละสำนักงาน สถิติที่นำมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ Enter

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ; แรงจูงใจ ; ผลการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master Student, Program in General Management, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² รองศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Associate Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding Author, Email: praewwilai_c@mail.rmutt.ac.th

Received: Jan 14, 2021, Revised: Feb 27, 2021, Accepted: Mar 20, 2021

ABSTRACT

The study objectives were to assess how perceived organizational support and motivation factors following ERG theory impacted the performance of administrative officers. The samples comprised 188 administrative officers working at the Office of the Attorney General Rachadapisek Road Building which includes many offices that are responsible for case and administrative work, the primary role of the Office of the Attorney General. Quantitative research data were collected using a questionnaire that had been previously tested for content validity, with Cronbach's alpha reliability recorded at 0.98. Hypothesis testing was conducted using Multiple Linear Regression.

Results indicated that 1) perceived organizational support as compensation and benefits, psychoactive and operational aspects affected the performance of administrative officers at a 0.05 level of statistical significance. 2) Motivation factors following ERG theory were identified as existence needs and relatedness needs that impacted the performance of administrative officers at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Perceived Organizational Support ; Motivation ; Performance

บทนำ

สภาวะสังคมในปัจจุบันมีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอันเนื่องมาจากอิทธิพลด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การคมนาคม การสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นล้วนทำให้การปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไปและมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อนำไปสู่การสร้างผลผลิตที่มีนวัตกรรม มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการในด้านกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ และการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถรับมือกับการบริหารจัดการองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป (อมรรัตน์ แสงฉาย, 2558) ซึ่งผลการปฏิบัติงานนั้นนับว่าเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สามารถวัดผลถึงประสิทธิภาพขององค์กรและสามารถประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ละคนว่าดำเนินการไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ เนื่องจากในปัจจุบันทุกองค์กรจะมีการกำหนดตัวชี้วัดหรือวางเป้าหมายขององค์กรเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรและให้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้โดยประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็ว ตรงตามเวลาที่กำหนด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร แล้วแต่ลักษณะงานตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ผลการปฏิบัติงานเป็นการแสดงพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและหรือไม่ได้รับ

มอบหมาย แต่ผลการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ เพื่อให้เกิดการส่งมอบผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) และระยะเวลาที่กำหนด (Time) (กล้าหาญ ณ น่าน, 2563) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคตเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร ตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) กล่าวว่า องค์กรที่มองเห็นคุณค่าในการทำงานของบุคลากร โดยการทำให้อุปกรณ์สามารถรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าผลตอบแทนนั้นจะได้รับเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ตาม ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถประเมินได้ว่าปฏิบัติงานให้กับองค์กรมีความคุ้มค่าหรือไม่ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน รางวัลผลตอบแทนจากองค์กร และสภาพการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งจะส่งผลกับองค์กรในหลาย ๆ ด้าน เช่น เพิ่มความผูกพันกับองค์กร การรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ความตั้งใจลดน้อยลง จากการศึกษาของ สมพงษ์ เพชร และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจาก

องค์การ การให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน การส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ และให้ความยุติธรรม โดยที่พนักงานสามารถรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การผ่านทางนโยบาย และการปฏิสัมพันธ์ กับพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าจ้างผลตอบแทน สวัสดิการ ความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น และได้แบ่งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ เป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ใน งานและความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน

การจูงใจเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของ บุคคล และเป็นเครื่องมือที่ใช้กระตุ้นให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ องค์การต้องการ ซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีความ ต้องการอีอาร์จี (ERG Theory) ของเคลย์ตัน พี. อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ พื้นฐานของมนุษย์ซึ่งบุคคลหนึ่งจะสามารถมีความต้องการด้านใด ด้านหนึ่งได้พร้อม ๆ กัน และสามารถเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้โดย ไม่ต้องเรียงลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการ เพื่อการดำรงอยู่ (Existence needs : E) ความต้องการด้าน ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs : R) และ ความ ต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs : G) (นันทนา จง ดี, 2560) ซึ่งการนำทฤษฎีอีอาร์จี มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อ ศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ธุรการ ว่าความต้องการของบุคคลเกิดจากอะไร และนำผลที่ได้ จากการศึกษไปวางแผนในด้านนโยบาย และยุทธศาสตร์ ตลอดจนปรับปรุงการให้รางวัลและสิ่งตอบแทนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ความเหมาะสมกับงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในงานที่ดีต่อไป

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานของรัฐ มีสถานะ เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีอำนาจหน้าที่ในการให้ความ ช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมทั้งการ ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้ความรู้ทางกฎหมาย แก่ประชาชน ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทาง กฎหมายให้แก่รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ และนิติบุคคลที่มีพระ ราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน ของรัฐในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และประชาชน หากข้าราชการธุรการสามารถปฏิบัติหน้าที่ของ

ตนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลให้สำนักงานอัยการ สูงสุดสามารถดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ของ สำนักงานอัยการสูงสุดได้ ซึ่งการที่จะทำให้ข้าราชการธุรการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความ ร่วมมือในการทำงานอย่างจริงจังของข้าราชการธุรการบุคคลนั้น ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวล้วนเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจที่จะเป็นแรงผลักดันให้ ข้าราชการธุรการมีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

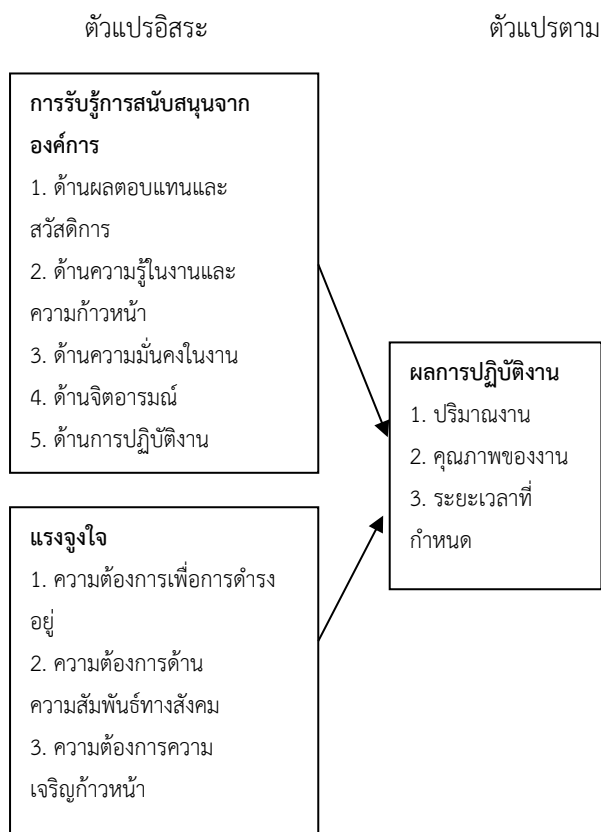
การนำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และแรงจูงใจมาปรับใช้ในองค์กรนั้น เพื่อสร้างการรับรู้ ความ เข้าใจ ความพึงพอใจ และเพิ่มความสุขในการทำงานให้แก่ ข้าราชการธุรการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้องค์การบรรลุ เป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุดได้ หาก องค์การมีการละเลยย่อมทำให้ข้าราชการขาดการรับรู้ ขาด แรงจูงใจ ไม่มีความสุขในการทำงาน และแสดงออกโดย พฤติกรรมหลาย ๆ รูปแบบ เช่น การขาดงาน หรือมาสาย บ่อยครั้ง มีการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพ หรือผลงานไม่เป็นไปตาม เป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ และอาจทำให้เกิดผลเสียแก่ องค์การได้ ซึ่งการที่องค์การจะประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องให้ ความสำคัญกับบุคลากรโดยการหาวิธีการให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา : สำนักงานอัยการ สูงสุด” เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจ ตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะสามารถนำไป ปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์และทำให้การ ทำงานของข้าราชการธุรการในสำนักงานอัยการสูงสุดมีศักยภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และ แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด
- แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอัยการที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น 352 คน จำนวน 14 สำนักงาน โดยอาคารถนนรัชดาภิเษกมีสำนักงานที่รับผิดชอบงานด้านคดีและงานด้านธุรการหลายสำนักงาน ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกทางด้านกฎหมายให้แก่หน่วยงานภาครัฐ การคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 188 คน

2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสัดส่วน (Proportional sampling) ตามแต่ละสำนักงาน หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติ โดยนำรายชื่อข้าราชการธุรการแต่ละสำนักงาน มาทำการสุ่มโดยเลือกวิธีการจับฉลาก (Lottery) ตามจำนวนสัดส่วนของแต่ละสำนักงาน แล้วทำการหยิบครั้งเดียว ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามไปยังสำนักงานต่าง ๆ ตามรายชื่อและสำนักงานที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ จำนวน 53 ข้อ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ มีจำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานจำนวน 25 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูลทางสถิติ กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคอร์ท ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ สมพงษ์ เพชร และ กล้าหาญ ณ น่าน (2562)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอฮาร์จี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า จำนวน 9 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ นันทนา จงดี (2560)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 13 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดผลการปฏิบัติงานของ Na-Nan, Chaiprasit and Pukkeeree (2018)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) > 0.50 และเมื่อได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละด้านด้วยค่า Cronbach's Alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นตัวแปรปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเท่ากับ 0.96 ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจเท่ากับ 0.87 ตัวแปรปัจจัยผลการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.95 และค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.98

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำสถิติมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ Enter ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการกรณศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 188 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	30	15.96
	หญิง	158	84.04
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	25	13.30
	31 – 40 ปี	90	47.87
	41 – 50 ปี	44	23.40
	มากกว่า 51 ปี	29	15.43
ระดับการศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	13	6.92
	ปริญญาตรี	136	72.34
	สูงกว่าปริญญาตรี	39	20.74
อัตราเงินเดือน	ต่ำกว่า 14,999 บาท	23	12.23
	15,000-20,000 บาท	64	34.04
	20,001-25,000 บาท	30	15.96
	25,001-30,000 บาท	14	7.45
	30,001 บาทขึ้นไป	57	30.32
ประเภทตำแหน่ง	ทั่วไป	42	22.34
	วิชาการ	143	76.06
	อำนวยการ	3	1.60
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 2 ปี	35	18.62
	2 – 10 ปี	88	46.81
	11 – 20	27	14.36
	21 ปีขึ้นไป	38	20.21

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 188 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 84.04 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.87 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 72.34 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 มีตำแหน่งประเภทวิชาการ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 76.06 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 2 – 10 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std.Error of the Estimate	R ² Change
1	0.60	0.37	0.35	0.44	0.37

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	1.96	0.23		8.42	0.00		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร							
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.20	0.06	0.28	3.51	0.00*	0.56	1.77
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	-0.06	0.08	-0.07	-0.68	0.50	0.32	3.17
3. ด้านความมั่นคงในงาน	-0.07	0.09	-0.08	-0.79	0.43	0.32	3.11
4. ด้านจิตอาสามณ์	0.16	0.08	0.18	2.05	0.04*	0.43	2.30
5. ด้านการปฏิบัติงาน	0.30	0.07	0.40	4.11	0.00*	0.37	2.69

a. Dependent variables: ผลการปฏิบัติงาน, adjusted R² 0.35, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาสามณ์และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 37 (adjusted R² = 0.35)

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จี้ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จี้ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std.Error of the Estimate	R ² Change
1	0.57	0.32	0.31	0.46	0.32

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter ของแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จี้รายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	1.79	0.26		6.99	0.00		
แรงจูงใจ							
1. ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่	0.16	0.05	0.21	2.91	0.00*	0.68	1.47
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	0.34	0.07	0.35	4.89	0.00*	0.72	1.39
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	0.08	0.05	0.13	1.67	0.10	0.63	1.59

a. Dependent variables: ผลการปฏิบัติงาน, adjusted R² 0.31, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 32 ($\text{adjusted } R^2 = 0.31$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 37 ($\text{adjusted } R^2 = 0.35$) โดยสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นการรับรู้ถึงค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบาย และสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่จะได้รับจากองค์กร เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว ส่วนด้านจิตอาารมณ์เป็นการรับรู้ว่าการให้รางวัลตอบแทน ให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าในตัวพนักงาน ส่วนด้านการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนงาน ให้ความไว้วางใจ ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อเกิดปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่องค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องตระหนัก และเน้นย้ำการสนับสนุนในด้านการฝึกอบรม การส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การสื่อสารให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อส่งผลให้ข้าราชการเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับองค์กร ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาครัฐก็จธนาครพบว่า การรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กรสามารถทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การที่จะให้พนักงานทั้งธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ และธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ทั้งที่ปฏิบัติงานในสายหลักและสายสนับสนุนมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้นั้น จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการปัจจัยจูงใจที่ดี และเสริมสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพอใจในงานของพนักงาน อันจะส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของ Ikon and Ogochukwu (2019) ได้ศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไนจีเรียทางตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาระหน้าที่ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความหมายเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือ ยิ่งพนักงานรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และผู้บริหารมากจะทำให้พนักงานจะรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดพบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 32 ($\text{adjusted } R^2 = 0.31$) ดังนั้น องค์กรควรมีการผลักดันแรงจูงใจในด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการธุรการ ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในทุกด้านและควรรักษาไว้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทนา จงดี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจตามทฤษฎีอ็อาร์จีและความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีพบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตรถเด็กเล่นจะมีแรงจูงใจในด้านความต้องการความสัมพันธ์มากที่สุดเนื่องจากการทำงาน บุคลากรขององค์กรมีความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ

เพื่อนร่วมงานและคนในสังคมของการทำงาน และงานวิจัยวิจัยของปัญญาพร ฐิตพงศ์ (2559) ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เพราะองค์การที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องมีการบริหารและมีนโยบายที่ดี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จึงส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และส่วนหนึ่งที่บุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงนั้น เนื่องมาจากมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ซึ่งทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง และสามารถช่วยเหลือให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา เป็นผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

สรุป การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบใหม่คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ ด้านการปฏิบัติงานและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอิลาร์จี้ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ หากหน่วยงานสามารถนำแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีดังกล่าวมาปรับใช้ในองค์การ จะทำให้สามารถสร้างการรับรู้และความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการธรรการ และจะส่งผลให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หน่วยงานควรดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อนึ่ง ผลตอบแทนที่รับรู้ได้อาจจะไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่จูงใจไม่น้อยไปกว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานอยู่ในองค์การที่ชอบธรรม และเป็นองค์การที่มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2559 อ้างใน สมพงษ์ เพชร และ กล้าหาญ ณาน, 2562)

ด้านความรู้ในงานโอกาสก้าวหน้า องค์การควรเพิ่มจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเติบโตในสายงานที่ปฏิบัติงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน หน่วยงานควรส่งเสริมให้ข้าราชการธรรการมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอื่น ๆ รวมทั้งมีการวางแผนพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังข้าราชการธรรการ เพื่อให้ข้าราชการธรรการเหล่านั้นสามารถเติบโตและมีประสิทธิภาพในอนาคต

ด้านจิตอาารมณ์ หน่วยงานต้องรักษาและส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์การ ทั้งนี้ เพื่อให้ข้าราชการเกิดความสุขในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นจะช่วยสร้างกระบวนการทางจิตที่ดี ช่วยให้ที่ปฏิบัติหรืองานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา หรือจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการธรรการ ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองปฏิบัติ ตลอดจนต้องสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานที่สะดวก รวดเร็ว มีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ

2. ด้านแรงจูงใจ

ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ หน่วยงานควรเล็งเห็นถึงการเพิ่มสวัสดิการให้แก่ข้าราชการธรรการตามสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งการเพิ่มค่าครองชีพ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการธรรการในการทำงาน ซึ่งการจัดให้มีสวัสดิการที่มากพอ จะทำให้ข้าราชการธรรการเกิดความตั้งใจในการทำงาน ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม หน่วยงานควรมีการรักษาความสัมพันธ์ หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหาร และข้าราชการธรรการสำนักงานต่าง ๆ สามารถพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถของตนเองระหว่างกัน ทั้งนี้เพื่อช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างข้าราชการ

ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า หน่วยงานควรมีการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานในหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อให้ข้าราชการมีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการสามารถเติบโตและก้าวหน้าในสายงานของตนเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มายังไม่ครบถ้วน อีกทั้งสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานคดีทั้งในส่วนกลางและต่างจังหวัด ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะข้าราชการอัยการที่ปฏิบัติงานในอาคารถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม

ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุดเพิ่มเติม และเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการอัยการในภาพรวมทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- [1] กล้าหาญ ณ น่าน. (2563). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- [2] ปัญญาพร ฐิตินพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9(3), 1275-1292.
- [3] นันทนา จงดี. (2560). แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [4] ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [5] สมพงษ์ เพชร และกล้าหาญ ณ น่าน. (2562). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาจิ จำกัด. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 5(2), 82-99.
- [6] อมรรัตน์ แสงสาย และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2559). ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย : กรณีศึกษา บริษัท เอเชีย สแตนเลย์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 8(28), 117-124.
- [7] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- [8] Ikon, M.A., & Ogochukwu, N. C. (2019). Perceived Organizational Support and Employee Performance in Selected Commercial Banks in South East Nigeria. *International Journal of Business and Management Review*, 7(5), 85 – 108.
- [9] Na-Nan, K., Chaiprasit, K. and Pukkeeree, P. (2018), Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(10), 2436 – 2449.