

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด

EFFECTS OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND
MOTIVATION ON TASK PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE
STAFF IN THE OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL:
A CASE STUDY



แพรววิไล จันทร์บุญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด



แพรววิไล จันทร์บุญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด
Effects of Perceived Organizational Support and Motivation on Task Performance of Administrative Staff in the Office of the Attorney General: A Case Study

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป


อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ปร.ด.

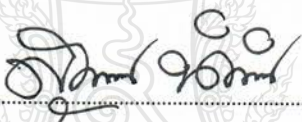
ปีการศึกษา

2563

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชาว์ โรจนแสง, Ed.D.)

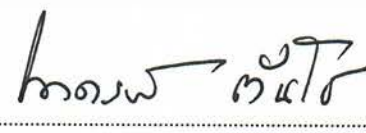
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรมงคล นิมจิตต์, ปร.ด.)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ตันโช, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ประ.ด.
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดแตกต่างกัน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก จำนวน 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าทีแบบ Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านจิตอาารมณ์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน ข้าราชการธุรการ

Independent Study Title	Effects of Perceived Organizational Support and Motivation on Task Performance of Administrative Staff in the Office of the Attorney General: A Case Study
Name - Surname	Miss Praewwilai Chanboon
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Associate Professor Khahan Na-Nan, Ph.D.
Academic Year	2020

ABSTRACT

The objectives of this independent study were: 1) to investigate the levels of perceived organizational support and motivation, based on Alderfer's ERG theory of motivation, and task performance by administrative staff, 2) to examine the influence of different personal factors on task performance by administrative staff specifically within the Office of the Attorney General, and 3) to study the influences of perceived organizational support and motivation based on ERG theory to task performance by the same administrative staff.

The samples used in this study comprised 188 administrative staffs working at the Office of the Attorney General, Rachadapisek Road building. Data was collected through the application of a questionnaire that passed testing for content validity and reliability. The data were analyzed by using descriptive statistics, which comprised frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics, which included independent sample t-test, one - way ANOVA and multiple linear regression.

The findings revealed that the overall dimensions of perceived organizational support and motivation based on ERG theory were rated at a high level. Variations in administrative employees' gender, salary, seniority, and length of service gave no statistically significant differences in task performance whereas variations in age and education gave differences in task performance at a statistically significant level of .05. The study also found that perceived organizational support, including compensation and benefits, psychoactive and operational dimensions, affected task performance of administrative staff at a statistically significant level of .05 but perceived organizational support as job knowledge and opportunity and stability in work did not. Additionally, motivation based on ERG theory including existence needs and relatedness needs had effect on task performance of administrative staff at a statistically significant level of .05 but ERG theory as growth needs did not.

Keywords: perceived organizational support, motivation, performance, administrative staff

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขความถูกต้อง จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตรต์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้ความรู้ และคำแนะนำเพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของงานวิจัย รวมทั้ง ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือ การวิจัย และระยะเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธิวงศ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ และคุณสมพงษ์ เพชร ผู้จัดการอาวุโส บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด ขอขอบพระคุณข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณอาจารย์ และบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำและให้การสนับสนุนการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์การ หากมีข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดส่วนใดเกิดขึ้นในงานวิจัยนี้ ขอน้อมรับไว้และจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

แพรววิไล จันทร์บุญ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	15
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	16
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	19
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี.....	29
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน.....	31
2.4 ข้อมูลของสำนักงานอัยการสูงสุด.....	35
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
3.1 ประชากร.....	40
3.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	42
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล.....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	85
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	90
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	94
5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและการวิจัยในอนาคต.....	96
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	101
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	108
ประวัติผู้เขียน.....	112



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	27
ตารางที่ 2.2 มาตรการวัดผลการปฏิบัติงาน.....	33
ตารางที่ 3.1 จำนวนข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดที่ปฏิบัติราชการ ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 352 คน.....	41
ตารางที่ 3.2 จำนวนการแบ่งชั้นภูมิของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการธุรการ สำนักงาน อัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก เขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 188 คน.....	43
ตารางที่ 3.3 การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย.....	46
ตารางที่ 3.4 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยทำการหา ความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม.....	48
ตารางที่ 3.5 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (รายด้าน).....	50
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	54
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทตำแหน่ง.....	55
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน.....	55
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	56
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการฮีอาร์จี.....	56
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ.....	57
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามเพศ.....	58
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามอายุ.....	58
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุ.....	60
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	63
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง.....	64
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	65
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ (ตัวแปรตาม).....	67
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ.....	68
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน (ตัวแปรตาม).....	69
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน.....	70
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงาน (ตัวแปรตาม).....	71
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านคุณภาพของงาน.....	72
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการด้านระยะเวลาที่กำหนด (ตัวแปรตาม).....	73
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ (ตัวแปรตาม).....	76
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ.....	77
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงาน (ตัวแปรตาม).....	78
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน.....	79
ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงาน (ตัวแปรตาม).....	80
ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านคุณภาพของงาน.....	81
ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านระยะเวลาที่กำหนด (ตัวแปรตาม).....	82
ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด.....	82
ตารางที่ 4.35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอย (MRA) โดยรวม.....	83
ตารางที่ 4.36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอย (MRA) รายด้าน.....	84

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
ภาพที่ 2.1 กระบวนการรับรู้.....	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะสังคมในปัจจุบันมีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอันเนื่องมาจากอิทธิพลด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การคมนาคม การสื่อสารที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นล้วนทำให้การปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไปและมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนา เพื่อนำไปสู่การสร้างผลผลิตที่มีนวัตกรรม มีความคิดสร้างสรรค์ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการในด้านกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ และการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถรับมือกับการบริหารจัดการองค์การที่เปลี่ยนแปลงไป (อมรรัตน์ แสงฉาย, 2558) ซึ่งผลการปฏิบัติงานนั้นนับว่าเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สามารถวัดผลถึงประสิทธิภาพขององค์การ และสามารถประเมินประสิทธิผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนว่า ดำเนินการไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ เนื่องจากในปัจจุบันทุกองค์การจะมีการกำหนดตัวชี้วัดหรือวางเป้าหมายขององค์การเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ เพื่อให้ตรงตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้โดยประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็ว หรือตรงตามเวลาที่กำหนดหรือความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร แล้วแต่ลักษณะงานตามความเหมาะสม Na-Nan, Chaiprasit and Pukeree (2018) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ พฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ สามารถจำแนกผลการปฏิบัติงานของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายในการทำงานหรือตามคำอธิบายลักษณะงาน และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์หรือการปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นมาเองตามสถานการณ์ที่พบเห็นโดยปราศจากคำสั่งใด ๆ ทั้งนี้ ผลการปฏิบัติงานเป็นการแสดงพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและหรือไม่ได้รับมอบหมาย แต่ผลการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ เพื่อให้เกิดการส่งมอบผลลัพธ์ที่องค์การต้องการทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) และระยะเวลาที่กำหนด (Time) (กล้าหาญ ณ น่าน, 2563) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และอนาคต เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง การศึกษาผลการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถตัดสินใจได้ว่า องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ และเป็นการประเมินถึงประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์การว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร เป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์การ ตามแนวคิดของ Eisenberger et al., (1986) กล่าวว่า องค์กรที่มองเห็นคุณค่าในการทำงานของบุคลากร โดยการทำให้บุคลากรสามารถรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์การ ไม่ว่าจะผลตอบแทนนั้นจะได้รับเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ตาม ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถประเมินได้ว่าปฏิบัติงานให้กับองค์การมีความคุ้มค่าหรือไม่ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน รางวัลผลตอบแทนจากองค์การและสภาพการทำงาน

เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งจะส่งผลกับองค์กรในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น เพิ่มความผูกพันกับองค์กร การรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ความตึงเครียดน้อยลง จากการศึกษาของ สมพงษ์ เพชร และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และให้ความยุติธรรม โดยที่พนักงานสามารถรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางนโยบาย และการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าจ้างผลตอบแทน สวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น และได้แบ่งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้เป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ คือ การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร 2) ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า คือ การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเพื่อความก้าวหน้าในสายงาน 3) ด้านความมั่นคงในงาน คือ การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและความมั่นคงในการทำงาน 4) ด้านจิตอาารมณ์ คือ การรับรู้ว่าองค์กรให้การยอมรับ ให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าในตัวพนักงาน และ 5) ด้านการปฏิบัติงาน คือ การรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาได้ให้การส่งเสริมสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจอีอาร์จี (ERG Theory) ของเคลย์ตัน พี. อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer) ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการไว้ 3 ด้าน โดยที่บุคคลหนึ่งจะสามารถมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งได้พร้อม ๆ กัน และสามารถเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้โดยไม่ต้องเรียงลำดับ (กลุซดา เขียววัฒนสุข, 2556) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ทฤษฎีอีอาร์จีเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ แต่ความต้องการใดสามารถเกิดขึ้นก่อนหรือหลังก็ได้และมีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่หรือ อี (Existence needs: E) เป็นความต้องการในการอยู่รอดของชีวิตและเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า เป็นต้น ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมหรือ อาร์ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคมนั้น เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นต้น และสุดท้ายคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้าหรือ จี (Growth needs: G) เป็นความต้องการที่อยากจะมีก้าวหน้าในงาน โดยจะใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของตนเอง เพื่อทำงานให้เต็มความสามารถ (นันทนา จงดี, 2560) การนำทฤษฎีแรงจูงใจอีอาร์จีมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจว่า ความต้องการของบุคคลเกิดจากอะไรและนำผลที่ได้จากการศึกษาไปวางแผนในด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ ตลอดจนปรับปรุงการให้รางวัลและสิ่งตอบแทนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ความเหมาะสมกับงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในงานที่ดีต่อไป

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานของรัฐ มีสถานะเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญมีสำนักงานอัยการประจำทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นส่วนราชการที่มีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณและการดำเนินการอื่น ๆ โดยมีอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชาและเป็นผู้แทนนิติบุคคล และให้ข้าราชการฝ่ายอัยการสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีอำนาจหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชน

ในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ และนิติบุคคลที่มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน การนำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจมาปรับใช้ในองค์กรนั้น เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจและเพิ่มความสุขในการทำงานให้แก่ข้าราชการธรรการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2566 ได้จากข้อมูลผลการดำเนินงานการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า ผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.5265 จากคะแนนเต็มเท่ากับ 5.000 (สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร, 2562) สรุปได้ว่า สำนักงานอัยการสูงสุด มีผลการดำเนินงานในปี พ.ศ. 2562 ผ่านเกณฑ์การประเมินผล และมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย แต่หากทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานรายตัวชี้วัดแล้ว พบว่า ตัวชี้วัดบางตัวมีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ที่พอใช้ และต้องปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินผล (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.000) ซึ่งจากผลการดำเนินงานดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว ขาดความตั้งใจที่จะศึกษาถึงวิธีการทำงานให้ถูกต้อง ขาดความเข้าใจในปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ และปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นมาเนื่องจากการที่ข้าราชการธรรการไม่เข้าใจถึงนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต้องการวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปี พ.ศ. 2563 - 2566 รวมทั้ง ขาดสิ่งจูงใจว่าเมื่อดำเนินงานชิ้นนั้นสำเร็จแล้ว จะได้รับประโยชน์จากผลการดำเนินงานนั้นอย่างไร และปัญหาอีกประเด็นที่เกิดขึ้น คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน มักไม่ยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และมักจะโทษสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ทำให้ผลงานที่ออกมาขาดประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด” เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการออร์เจอร์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะสามารถนำไปปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์และทำให้การทำงานของข้าราชการธรรการในสำนักงานอัยการสูงสุดมีศักยภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการออร์เจอร์และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

1.2.3 เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ อีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 3.1 แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 3.2 แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 3.3 แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 352 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 188 ตัวอย่าง

1.4.2 ขอบเขตทางด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ปัจจัย ได้แก่

1.4.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.4.2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน

1.4.2.3 แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอิวาร์จี้ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมและความต้องการเจริญก้าวหน้า

1.4.2.4 ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาที่กำหนด

1.4.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 3 เดือน

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 ข้าราชการธุรการ หมายถึง ข้าราชการในสำนักงานอัยการสูงสุด นอกเหนือจากข้าราชการอัยการ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1.5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือ ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้ว่าจะองค์กรมองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงานหรือไม่ โดยรับรู้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรทั้งสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรม องค์กรประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการหมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบาย และสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ที่จะได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรและครอบครัว

2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าจะองค์กรได้ให้โอกาสแก่บุคลากรในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น เพื่อความก้าวหน้าทางสายงาน

รวมถึงการส่งเสริมการจัดให้มีการศึกษาหรือการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ และความสามารถที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพงานนั้น ๆ

3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสและให้ความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงในการจ้างงานให้ทำงานต่อไป

4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในตัวพนักงาน ยกย่องให้เกียรติ เมื่อเข้าได้ทำงานประสบความสำเร็จ การสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ มีความเข้าใจและเห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาได้ให้การส่งเสริมสนับสนุนงานให้ความไว้วางใจและให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากร เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ช่วยเหลือบุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดให้มีสิ่งที่ใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานในองค์การ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรทำงานได้ด้วยความปลอดภัย มีสภาพการทำงานที่ดีและสร้างบรรยากาศอันเป็นที่น่าพึงพอใจแก่บุคลากร

1.5.3 แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ พลังกดดันหรือความปรารถนาที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือเกิดจากการเรียนรู้ การจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ จากทฤษฎีแรงจูงใจอับราฮัมมาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ เป็นความต้องการที่ในการอยู่รอดของชีวิต และเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การได้รับค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสม ซึ่งมีความคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้คนในสังคมนั้น เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ การแสดงออกในลักษณะเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่อยากมีความก้าวหน้าในการทำงาน บุคคลใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของตนเพื่อทำงานให้เต็มความสามารถที่ตนเองมี รวมทั้งต้องการมีโอกาสแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

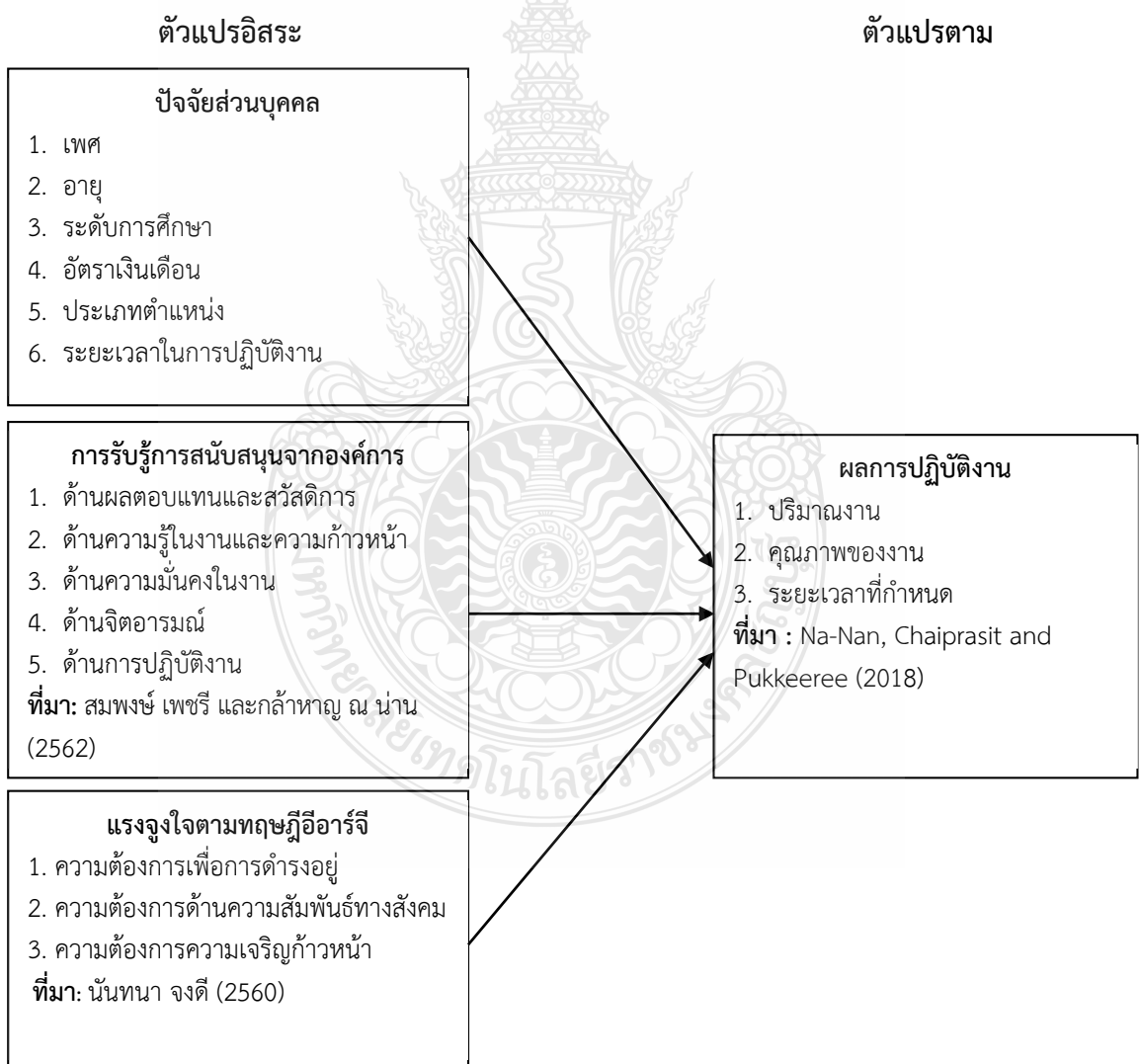
1.5.4 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่แสดงออกมาในรูปแบบของการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ โดยพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1) ด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนปริมาณของผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของบุคลากร เช่น จำนวนการพิจารณาหรือมีความเห็นในการรับสำนวน จำนวนผลสำเร็จในการตอบข้อหารือหรือตรวจร่างสัญญา จำนวนความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นต้น

2) ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การพิจารณาคุณภาพของงานว่ามีความถูกต้อง เรียบร้อย และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพที่ดี ไม่มีข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งองค์การมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน คุณภาพตรงตามมาตรฐาน บุคลากรปฏิบัติตามที่องค์การได้กำหนดไว้ ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและผลงานออกมามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับจากองค์การภายนอก

3) ด้านระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง การพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานว่าเหมาะสมกับงานส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงานในแต่ละชั้น โดยบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของเวลาตามที่องค์การกำหนด ถูกต้อง รวดเร็วและมีการส่งผลงานตรงตามเวลา

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้บริหารขององค์การสามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานทางด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ข้าราชการธุรการเกิดพฤติกรรมกรรับรู้และความเชื่อมั่นกับองค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

1.7.2 ผู้บริหารขององค์การสามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการมาปรับปรุงและพัฒนาแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ทั้งนี้ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการธุรการให้มีความพึงพอใจสูงสุด

1.7.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน เพื่อสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด อีกทั้ง สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการธุรการให้มีผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 - 2566



บทที่ 2

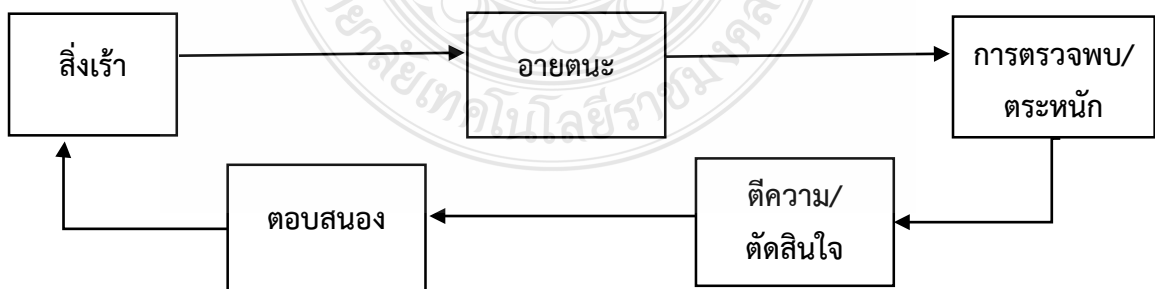
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและนำมาประกอบการวิเคราะห์หาข้อสรุป ซึ่งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2.4 ข้อมูลของสำนักงานอัยการสูงสุด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการความคิดที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความหมายของสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อม ซึ่งสิ่งเร้าเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสาทสัมผัสทั้งหมด ทั้งการมองเห็น การสัมผัส การลิ้มรส การดมกลิ่น การได้ยิน นอกจากนี้ สิ่งเร้าอาจมาจากบุคคล เหตุการณ์ วัตถุทางกายภาพ หรือความคิดก็ได้ การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการตระหนักของบุคคลที่สิ่งเร้ามากระทบอายตนะของบุคคล ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กายและใจ สิ่งเร้าดังกล่าวอาจเกิดจากบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์หรือแนวคิดก็ได้ ส่วนกระบวนการรับรู้ของบุคคลเป็นการแปลความหมายที่เกิดขึ้นภายหลังสิ่งเร้ามาสัมผัสร่างกาย จากนั้นจะทำให้บุคคลเกิดการคิด เกิดความรู้สึก เกิดความจำ เกิดการเรียนรู้และเกิดการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งเร้าเหล่านั้นและพร้อมที่จะนำไปใช้ในอนาคตได้อย่างรวดเร็ว กระบวนการรับรู้จึงเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างดี (Dhingra & Dhingra, 2011 อังโน กล้าหาญ ณ น่าน, 2563, น. 98 - 99)



ภาพที่ 2.1 กระบวนการรับรู้
ที่มา: กล้าหาญ ณ น่าน (2563, น. 99)

จากภาพแสดงส่วนประกอบของกระบวนการรับรู้โดยเริ่มต้นจาก สิ่งเร้าซึ่งอาจจะเป็นวัตถุ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือแนวคิดของบุคคลอื่นมากระทบกับอวัยวะของบุคคล โดยมีลักษณะเป็นสิ่งเร้าที่มาสัมผัสต่ออวัยวะทั้ง 5 ของบุคคล จนทำให้บุคคลนั้นเกิดการตระหนักหรือตรวจพบ ซึ่งเป็นลักษณะของการรับรู้ถึงวัตถุหรือสิ่งเร้ากระตุ้นต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อบุคคล จากนั้นบุคคลจะตีความหรือตัดสินใจเลือกดำเนินการบางอย่างกับสิ่งที่มากระทบ ซึ่งจะมีการตรวจพบว่าจะมีผลอย่างไรต่อบุคคลและจึงเกิดการตอบสนองทำให้ได้มาซึ่งพฤติกรรมหรือความคิดของบุคคลนั้น สำหรับการตีความหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งเร้าของแต่ละบุคคลนั้น อาจมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้พื้นฐาน ประสบการณ์เดิม ความเชื่อ ทักษะคติหรือสภาพทางจิตใจของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้บุคคลรับรู้และตีความแตกต่างกันออกไป (กล้าหาญ ณ น่าน, 2563, น. 99)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยการรับรู้จากประสบการณ์ว่า องค์กรมองเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญแก่บุคลากรที่มาร่วมงานในองค์กร เพื่อเป็นสิ่งตอบแทนในความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถรับรู้ได้จากนโยบายของผู้บริหาร กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร ความเที่ยงธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน รวมทั้งการกระทำขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร หากบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีและสามารถรับรู้ได้ว่าองค์กรให้การสนับสนุน จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้น องค์กรจะต้องทำให้บุคลากรรับรู้ ว่า องค์กรมองเห็นคุณค่าหรือความเสียสละในการทำงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคลากรผ่านนโยบาย กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรให้ทราบโดยทั่วกัน

ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หรือ พีโอเอส (Perceived Organization Support: POS) ตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986 อ้างใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ และกฤษดา เขียววัฒนสุข, 2556) คือ การรับรู้ของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรว่า องค์กรมองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงานหรือไม่ รวมถึงมีการแสดงถึงความห่วงใยและการสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ตนพึงจะได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กรไม่ว่าจะได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง ทั้งในสิ่งที่ป็นรูปธรรม เช่น สิ่งที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการหรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมขององค์กรหรือการได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นต้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อและความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กร เพราะว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่ความเมตตากรุณาหรือเป็นบุคคลที่มีความไม่ยุติธรรมหรือความโหดร้าย โดยรับรู้ได้จากนโยบาย บรรทัดฐาน กระบวนการและการกระทำขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกว่าการพร้อมที่จะดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือได้เมื่อพนักงานต้องการทุกเมื่อ

Eisenberger et al., (2001) ได้เพิ่มเติมความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อ ความรู้สึกจากประสบการณ์ของพนักงานที่ได้รับจากการทำงาน โดยสามารถรับรู้ได้จากนโยบาย บรรทัดฐานและการกระทำขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งได้และพร้อมที่จะดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีความต้องการ

Lamastro (2002) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ พฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ได้ให้การสนับสนุน การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อและสะดวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยที่พนักงานสามารถรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กรผ่านตัวแทนหรือนโยบายขององค์กร

Wayne et al., (2003) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบสนองแก่องค์กร ด้วยการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ (2554) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความคิด ความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงาน ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน มีนโยบายสนับสนุนการทำงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือพนักงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เมื่อพนักงานต้องการ

มุทิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความเชื่อหรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรได้ให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นถึงความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงาน มีความห่วงใย ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนในการทำงานด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน

อมรรัตน์ แสงฉาย (2558) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือ พฤติกรรม การรับรู้และความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าองค์กรได้ให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นถึงความทุ่มเทของตนที่มีต่อองค์กร รวมถึงการได้รับโอกาสในการทำงานพร้อมด้วยความห่วงใยและความเป็นอยู่ที่ดีจากองค์กร

สมพงษ์ เพชรี (2561) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การให้คุณค่า ให้การยอมรับแก่พนักงาน การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและให้ความมุดิตธรรม โดยที่พนักงานสามารถรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางนโยบายและการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าจ้างผลตอบแทน สวัสดิการความเป็นอยู่ในการทำงาน โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้ว่าการองค์กรมองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงานหรือไม่ โดยรับรู้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรทั้งสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

องค์กรมักให้คุณค่ากับการอุทิศตนและความซื่อสัตย์ของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ในทางกลับกัน บุคลากรมักมีความกังวลในความผูกพันที่องค์กรมีให้ต่อบุคลากร ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger พบว่า ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange theory) โดยนักทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมได้อธิบายถึงการจ้างงานไว้ว่า เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างความพยายามและความซื่อสัตย์ของพนักงานกับผลประโยชน์ที่สามารถจับต้องได้และรางวัลทางสังคมที่องค์กรสามารถมอบให้แก่พนักงานได้ (Aselage & Eisenberger, 2013) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอก้าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) และทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนการองค์กร (Perceived organizational support)

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนหรือตอบสนองผลประโยชน์ซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิสัมพันธ์ โดยบุคคลจะมีการเปรียบเทียบประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับและสิ่งที่ตนเองจะต้องเสียที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างความสัมพันธ์ Blau (1964, p. 91) ได้กล่าวถึงความหมายของการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือ การกระทำที่ทำโดยสมัครใจของบุคคลที่ถูกจูงใจให้กระทำด้วยผลประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับกลับมาจากบุคคลอื่น บุคคลจะมีการเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่นประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับและสิ่งที่ตนเองจะต้องเสียมีความเท่าเทียม หรือใกล้เคียงกันกับผู้อื่นหรือไม่

การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange relationship) มีความแตกต่างจากการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange relationship) เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะไม่เจาะจงผลประโยชน์หรือข้อผูกมัดเป็นการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นพอใจและผู้กระทำคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะตอบแทนกลับมาในอนาคตโดยไม่ได้มีการกำหนดก่อนล่วงหน้า ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจจะกำหนดเงื่อนไขถึงจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนในการแลกเปลี่ยน เช่น ราคาการซื้อขายบ้าน (Blau 1964, p. 93) ซึ่งเป็นการกำหนดผลลัพธ์ในการตอบแทนไว้ล่วงหน้าแล้ว ความแตกต่างอีกประการของการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) และการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange relationship) คือ การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันส่วนบุคคล ความเชื่อใจ ความรู้สึกสำนึกในบุญคุณ ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) ไม่สามารถสร้างความรู้สึกเหล่านี้ได้

การแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความเชื่อใจซึ่งกันและกัน หากกล่าวถึงบริบทขององค์กร หมายถึง ความเชื่อใจระหว่างองค์กร หัวหน้างานและพนักงาน โดยการแลกเปลี่ยนต่อกันมีหลายรูปแบบ เช่น องค์กรจะให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากร สวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ส่วนพนักงานจะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย พนักงานที่ได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจะยิ่งมีความรู้สึกผูกพันทางใจต่อองค์กร (Meyer & Allen, 1997; Mowday et al., 1982) มีการปฏิบัติงานเกินขอบเขตการทำงานที่รับผิดชอบและตอบสนองต่อปัญหาหรือโอกาสที่เกี่ยวข้องกับองค์กรด้วยความประณีประนอม (George & Brief, 1992) นอกจากนี้ พนักงานจะมีผล

การปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมทั้ง อัตราการขาดงานและแนวโน้มการลาออกที่ลดลง (Mathieu & Zajac (1990) Meyer & Allen (1997) Mowday, Porter, & Steers (1982) ทั้งหมดเป็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงทางสังคมภายในองค์กร ซึ่งต่างฝ่ายต่างพิจารณาความคุ้มค่าของสิ่งที่ลงทุนไปเทียบกับผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้

ในทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมบุคคลจะพยายามรักษาระดับในความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้ตอบสนองในสิ่งที่บุคคลต้องการมากที่สุด (Blau, 1964; Homans, 1974) ซึ่งทรัพยากรที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ล้วนแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ตอบแทน ซึ่งอาจเป็นการตอบแทนในรูปแบบการให้ข้อมูลหรือเงิน (Foa & Foa, 1974) หรืออาจอยู่ในรูปแบบของความรู้สึก เช่น การเอาใจใส่ ความเคารพนอบน้อมก็ได้ (Rhoades & Eisenberger, 2002)

2. ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหรือพีโอเอส (Perceived organization support: POS) เป็นการรับรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้คุณค่าขององค์กรที่มีผลต่อผลงาน และความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรในองค์กร ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและการมีชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์กร

การศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเริ่มต้นจากการสังเกตพบว่า ผู้จัดการมีความกังวลในเรื่องของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน จึงเริ่มมีความสนใจในเรื่องของการสนับสนุนต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้ต่อพนักงาน (Eisenberger, Huntington, Hutchinson and Sowa, 1986) ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรระบุว่า พนักงานพัฒนาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อที่จะบรรลุความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความเคารพ ยกย่องและเพื่อประเมินประโยชน์ที่ตนจะได้รับเมื่อเพิ่มความพยายามในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อความรู้สึกผูกมัด ยึดมั่นหรือความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของพนักงานซึ่งส่งผลให้พนักงานช่วยให้องค์กรไปถึงเป้าหมาย เกิดเป็นความผูกพันในองค์กรและพนักงานคาดหวังว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะส่งผลให้ได้รับรางวัลในอนาคต ซึ่งผลลัพธ์ทางพฤติกรรมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นและพฤติกรรมที่ถดถอยลดลง เช่น การขาดงาน การลาออก เป็นต้น

นอกจากนี้แนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002) ยังได้กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกสัมพันธ์กับงานและการตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงาน (Gulbreath & Benson, 2004) ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บุคลากรจะถูกประเมินเป็นต้นทุนและผลประโยชน์ อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ ทำให้พนักงานเองก็มีการประเมินผลประโยชน์กับองค์กรด้วยเช่นกันทั้งในด้านต้นทุน เช่น การทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ความรัก ความผูกพันต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ เช่น การที่องค์กรเห็นคุณค่าของบุคลากร การใส่ใจ การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Homans, 1958, p. 597 - 606 อ้างใน สมพงษ์ เพชรี, 2561) เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนแล้วจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความมุ่งมั่นและพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ศศิพันธ์ ทิพย์ไอสถ, 2556) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญด้านองค์กร ในด้านการ

สร้างความพึงพอใจในงาน ตลอดจนการคงอยู่ในองค์การของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์การอย่างเต็มความสามารถในระยะยาว (ศรีธัญย์ พิมพ์ทอง, 2557)

องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็นความเชื่อของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ขององค์การกับบุคลากรหรือพนักงาน ซึ่งหากบุคลากรหรือพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์การ จะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (สุมินทร เป้าธรรม, 2554)

Eisenberger et al., (1986) ได้แบ่งแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเป็นธรรม คือ การรับรู้กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นธรรมของพนักงาน การจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ การให้เกียรติและปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความยุติธรรม
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน คือ การรับรู้เกี่ยวกับการกำกับและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ด้านรางวัลจากองค์การและสภาพของงาน คือ การรับรู้เกี่ยวกับการจ่ายเงินรางวัลและผลตอบแทน การมีส่วนร่วมของพนักงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่จะใช้แนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ ในการศึกษาและวิจัย ซึ่งในการศึกษาของ ศรีธัญย์ พิมพ์ทอง (2555) ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าผู้บริหารและหัวหน้างานให้คำแนะนำช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงานและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสร้างบรรยากาศเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
2. ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อองค์การและหัวหน้างานในการให้โอกาสในการแสดงผลงานหรือการศึกษาอบรมเพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้าในสายงานและการปรับเลื่อนตำแหน่ง
3. ด้านการเอาใจใส่ขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่และช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. ด้านการเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การและหัวหน้างานเห็นความสำคัญ ยกย่องและชมเชยต่อความสำเร็จ รวมถึงยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงานและเห็นใจเมื่อทำงานผิดพลาด

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ และ กฤษดา เขียววัฒน์สุข (2556) ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมพงษ์ เพชร และ กล้าหาญ ณ น่าน (2561) ที่ได้นำแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ Rhoades & Eisenberger (2002, p. 698 - 714) มาใช้ในการวิจัย โดยมีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ที่จะได้รับจากองค์การเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การได้ให้โอกาสแก่พนักงานในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเพื่อความก้าวหน้าทางสายงาน รวมถึงการส่งเสริมการจัดให้มีการศึกษาหรือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้และความสามารถที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพงานนั้น ๆ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสและให้ความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงในการจ้างงานให้ทำงานต่อไป

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในตัวพนักงาน ยกย่องให้เกียรติพนักงานเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ การสนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ มีความเข้าใจและเห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาได้ให้การส่งเสริมสนับสนุนงานให้มีความไว้วางใจและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดให้มีสิ่งที่ใช้อำนวยความสะดวกต่อการทำงานในองค์การ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย มีสภาพการทำงานที่ดีและสร้างบรรยากาศอันเป็นที่น่าพึงพอใจแก่พนักงาน

ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Rhodes, Eisenberger and Armeil (2002) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (อ้างใน อมรรัตน์ ฉายแสง, 2558) คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การ จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องรักและห่วงใยขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การ พนักงานจะมีความรู้สึกว่าคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกว่าต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่าตนเองมีความสำคัญและได้รับการยอมรับจากองค์การ

2. อารมณ์ในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลต่ออารมณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ในสภาพอารมณ์ที่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะเพิ่มความพึงพอใจในงานและเพิ่มการคาดหวังในรางวัลที่พนักงานพึงได้รับจากการปฏิบัติงาน และได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการจากองค์การ สภาพอารมณ์ทางบวกต่างจากความพอใจในงานตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีความสามารถและมีคุณค่ากับการปฏิบัติงานในองค์การ

3. ความเกี่ยวพันในงาน หมายถึง การที่พนักงานแสดงความสนใจในงานอย่างเต็มที่ การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงาน จะทำให้พนักงานมีความสนใจในงานมากขึ้น

4. พฤติกรรมการผลงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความรู้สึผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ช่วยลดพฤติกรรมการผลงานในแบบต่าง ๆ เช่น การทำงานเฉื่อยช้า การขาดงาน อีกทั้งยังสามารถช่วยลดแนวโน้มการลาออกและเพิ่มพฤติกรรมที่ดีของพนักงานภายในองค์กร

5. ความเครียด การสนับสนุนด้านเครื่องมือและการสนับสนุนทางอารมณ์ในระหว่างที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือเป็นการช่วยลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน ในงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเบื่อหน่ายในงาน ความวิตกกังวลลงไปได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการอยู่ในองค์กรของพนักงาน ซึ่งแตกต่างจากการรับรู้ว่าคุณจำเป็นต้องอยู่ในองค์กรเนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจ

7. ผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานจะเป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานและผลปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย เช่น การปกป้ององค์กร การให้ข้อชี้แนะในการทำงาน การเสาะแสวงหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์เพิ่มเติมเพื่อที่จะสามารถนำมาปรับใช้กับงานได้

ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวคิดของ Eisenberger et al., (1986)	แนวคิดงานวิจัยของ ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2555)	แนวคิดงานวิจัยของ ศศิรินทร์ ทิพย์โอสถ และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2556)	แนวคิดงานวิจัยของอมรรัตน์ แสงฉาย (2558)	แนวคิดงานวิจัยของสมพงษ์ เพชริน และกัศมาญ ภู่นาน (2562)
1. ความเป็นธรรม 2. การสนับสนุน จากหัวหน้างาน 3. รางวัลจากองค์กร และสภาพงาน	1. การปฏิบัติงาน 2. ความรู้และโอกาส ก้าวหน้า 3. การเอาใจใส่ของ องค์กรเกี่ยวกับ ความเป็นอยู่ที่ดีของ พนักงาน 4. การเห็นคุณค่าใน การปฏิบัติงาน	1. ผลตอบแทนและ สวัสดิการ 2. ความรู้ในงานและ ความก้าวหน้า 3. ความมั่นคงในงาน 4. จิตอาารมณ์ 5. การปฏิบัติงาน	1. ความผูกพันต่อ องค์กร 2. อารมณ์ในการ ทำงาน 3. ความเกี่ยวพัน ในงาน 4. พฤติกรรมการ ผลงาน 5. ความเครียด 6. ความต้องการ คงอยู่ในองค์กร 7. ผลการปฏิบัติงาน	1. ผลตอบแทน และสวัสดิการ 2. ความรู้ในงาน และความก้าวหน้า 3. ความมั่นคงในงาน 4. จิตอาารมณ์ 5. การปฏิบัติงาน

จากตารางการสังเคราะห์แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การข้างต้น แสดงให้เห็นว่าแนวคิดทั้งหมดมีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกัน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตามแนวคิดงานวิจัยของสมพงษ์ เพชรี และกล้าหาญ ญ น่าน (2562) เนื่องจากแนวคิดการวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด อีกทั้งเป็นงานวิจัยใหม่ล่าสุดและมีความทันสมัยกว่าแนวคิดอื่น ๆ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวได้แบ่งองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็น 5 ด้าน ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับบริบทของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ คือ การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่จะได้รับจากองค์การเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า คือ การรับรู้ว่าองค์การได้ให้โอกาสแก่พนักงานในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเพื่อความก้าวหน้าทางสายงานที่ปฏิบัติ รวมถึงการส่งเสริมการจัดให้มีการศึกษาหรือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้และความสามารถที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพงานนั้น ๆ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงาน คือ การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสและให้ความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงในการจ้างงานให้ทำงานต่อไป

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ คือ การรับรู้ว่าองค์การให้การยอมรับให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในตัวพนักงาน รวมทั้งการยกย่องให้เกียรติพนักงาน เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ การสนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ มีความเข้าใจและเห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน คือ การรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาได้ให้การส่งเสริมสนับสนุนงานให้ความไว้วางใจและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ช่วยให้นักงงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดให้มีสิ่งที่ใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานในองค์การ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย มีสภาพการทำงานที่ดีและสร้างบรรยากาศอันเป็นที่น่าพึงพอใจแก่พนักงาน

ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นมาใช้เป็นตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดดังกล่าวสามารถครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการได้อย่างชัดเจน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี

แรงจูงใจ คือ พลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรม อีกทั้งยังสามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมาย แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมก่อนบรรลุเป้าหมาย

แรงจูงใจมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของมนุษย์ทุกคน ในชีวิตประจำวันของมนุษย์จะใช้แรงจูงใจในการประกอบกิจกรรม เป็นแรงขับหรือแรงผลักดันให้มนุษย์มีความเจริญเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง ซึ่งส่งผลให้เกิดการเริ่มต้นของพฤติกรรม ควบคุมทิศทาง หรือหยุดยั้งพฤติกรรมได้ การปฏิบัติงานทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นงานอะไร สิ่งสำคัญที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สิ่งนั้นคือความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดขึ้นมาจากแรงจูงใจทั้งสิ้น แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อการเรียน การทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้เรียนหรือผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจในระดับสูงย่อมทำให้พวกเขาตั้งใจศึกษาเล่าเรียนหรือตั้งใจทำงานได้อย่างเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อ

ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารนำมาใช้สร้างแรงกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยทฤษฎีแรงจูงใจได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม (กล้าหาญ ณ น่าน, 2563, น. 166 - 167) คือ

1. กลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ (Content theory of motivation) ประกอบด้วยทฤษฎีบุคลิกภาพมนุษย์ของเมอร์เรย์ (Murray) ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical of need) ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG theory) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factors theory)

2. กลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการ (Process theory of motivation) ประกอบด้วยทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity theory) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal setting)

3. กลุ่มทฤษฎีแรงเสริม (Reinforcement theory of motivation) ซึ่งทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยเทคนิคนี้สร้างขึ้นจากแนวคิดที่เน้นถึงบทบาทของผลสืบเนื่องภายนอกสำหรับการกล่อมเกลาและการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์

แนวคิดและแรงจูงใจตามทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์

การจูงใจเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลและเป็นเครื่องมือที่ใช้กระตุ้นให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ ทำให้เป็นเรื่องที่มีความสนใจและมีการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจกันอย่างแพร่หลาย ตั้งแต่การศึกษาแนวความคิดระดับพื้นฐานไปจนถึงระดับที่มีความซับซ้อนรวมไปถึงการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการอีอาร์จี (ERG Theory) ของอัลเดอร์เฟอร์ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่มีความแตกต่างตรงที่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลายอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ (กฤษดา เขียววิวัฒนสุข, 2556) สำหรับทฤษฎีแรงจูงใจที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ คือ ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา โดยทฤษฎีอีอาร์จี ถูกพัฒนาในปี 1969 โดย เคลย์ตัน พ. อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer) ได้ทำการศึกษาและนำทฤษฎีลำดับ

ขั้นความต้องการมาพัฒนา และจัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ใหม่ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท (นันทนา จงดี, 2560) คือ

1. ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ เป็นความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของชีวิต และเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การได้รับค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสม ซึ่งมีความคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้คนในสังคมนรอบด้าน เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ การแสดงออกในลักษณะเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ในด้านนี้อัลเดอร์เฟอร์ ได้รวมบางส่วนในชั้นที่ 2 ของมาสโลว์คือ ความต้องการในส่วนของการปลอดภัยในความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นและชั้นที่ 4 ในส่วนของการได้รับการนับถือจากผู้อื่นเข้าไว้ด้วยกัน

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่อยากจะมีมีความก้าวหน้าในงาน โดยบุคคลจะใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของตนเพื่อทำงานให้เต็มความสามารถที่ตนเองมี รวมทั้ง ต้องการมีโอกาสแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

สำหรับทฤษฎีฮิเออร์จีของอัลเดอร์เฟอร์และทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์มีความคล้ายคลึงกัน โดยทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของบุคคลออกตามลำดับขั้น โดยลำดับขั้นที่ต่ำกว่าจะได้รับการตอบสนองจนพอใจก่อน บุคคลจึงจะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกขั้น ส่วนทฤษฎีฮิเออร์จีของอัลเดอร์เฟอร์พบว่า ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 3 ด้านนั้น บุคคลหนึ่งสามารถมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งได้พร้อม ๆ กัน และสามารถเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้โดยไม่ต้องเรียงลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลที่ต้องการปัจจัยพื้นฐานและยังไม่ได้รับการตอบสนองในระดับที่พอใจ บุคคลนั้นอาจจะมีความต้องการในการเติบโตในระดับสูงขึ้นได้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์จะเห็นว่า หากความต้องการในลำดับขั้นใดของบุคคลหนึ่งยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนพอใจแล้วจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความสับสนแล้วทำให้บุคคลนั้นย้อนกลับไปต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่าแทน

ในทางตรงกันข้าม กล้าหาญ ณาน (2563) ได้มีความเห็นแย้งว่า ความต้องการทั้ง 3 ประเภทตามทฤษฎีฮิเออร์จिनั้นเกิดขึ้นตามลำดับขั้น คือ ความต้องการการดำรงชีพ ความต้องการความสัมพันธ์และความต้องการความก้าวหน้า ทุกบุคคลมีความต้องการเหล่านี้ถึงแม้ว่าจะมีระดับที่แตกต่างกันก็ตาม สำหรับทฤษฎีฮิเออร์จिनั้น ความต้องการมีผลกระทบต่อกิจกรรมของบุคคลในลักษณะที่คล้ายกันมากกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจ ถ้าความต้องการทั้งในลำดับล่างหรือลำดับบน ไม่ได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้ว ความต้องการลำดับล่างจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมที่สำคัญมากที่สุด การเคลื่อนที่ผ่านลำดับขั้นความต้องการมีลักษณะทั้งที่คล้ายกันและแตกต่างกัน จากคำอธิบายของมาสโลว์ การตอบสนองความต้องการจนพึงพอใจจะทำให้เกิดการเคลื่อนที่ขึ้นสู่ลำดับขั้นด้านบน ส่วนความสับสนที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการจะเคลื่อนที่สู่ลำดับขั้นล่าง

จากแนวคิดทฤษฎีฮิวริสติกส์ข้างต้น สรุปได้ว่า มนุษย์มีความอยากได้ที่แตกต่างกันและมีความอยากได้หลายสิ่งในเวลาเดียวกันและเป็นความต้องการที่ไม่สิ้นสุด ประกอบด้วย ความต้องการด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความปลอดภัยและอุ่นใจ ต้องการเป็นที่รัก ได้รับการยอมรับทางสังคม อยากได้รับการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ต้องการที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีพของพนักงาน หากพนักงานได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วก็จะสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นันทนา จงดี, 2560)

ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีความต้องการฮิวริสติกส์ของอัลเดอร์เฟอร์ที่ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1. ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่เป็นความต้องการในการอยู่รอดของชีวิตและเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การได้รับค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลที่เหมาะสม

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้คนในสังคมนอกบ้าน เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ การแสดงออกในลักษณะเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นความต้องการที่อยากมีความก้าวหน้าในการทำงาน บุคคลใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของตนเพื่อทำงานให้เต็มความสามารถที่ตนเองมี รวมทั้งต้องการมีโอกาสแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

ซึ่งการนำทฤษฎีความต้องการฮิวริสติกส์มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลว่าความต้องการของบุคคลเกิดจากอะไรและนำผลที่ได้จากการศึกษาไปวางแผนในด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ ตลอดจนปรับปรุงการให้รางวัลและสิ่งตอบแทนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ความเหมาะสมกับงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในงานที่ดีต่อไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee job performance) หมายถึง พฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร สามารถจำแนกผลการปฏิบัติงานของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายในการทำงานหรือตามคำอธิบายลักษณะงานและการปฏิบัติงานตามสถานการณ์หรือการปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นเองตามสถานการณ์ที่พบเห็นโดยปราศจากคำสั่งใด ๆ (กล้าหาญ ณาน, 2563)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีผู้ศึกษาและได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานของพนักงานไว้หลายท่าน ดังนี้

วัชร เลิศพงษ์วรพันธ์ (2553) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับการประเมินค่าจากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่ได้แสดงออกมาในรูปแบบของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร โดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์การได้กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

สิริวดี ชูเชิต (2556) ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์การ อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์การเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) ผลการปฏิบัติงาน คือ ผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่บุคคลกระทำในงาน โดยผลลัพธ์นั้นมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่แสดงออกมาในรูปแบบของการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ ทั้งนี้พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แสดงออกมดังกล่าวสามารถจำแนกออกมาเป็นแนวทางการวัดผลการปฏิบัติงานได้ 3 ด้าน ได้แก่

1. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น จำนวนผลผลิต จำนวนของเสีย อัตราความพึงพอใจ ยอดขาย เป็นต้น การวัดผลการปฏิบัติงานในรูปแบบเชิงปริมาณมีความสำคัญอย่างมากต่อการแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการสะท้อนออกของการใช้ความรู้ ทักษะและทัศนคติผ่านการทุ่มเทแรงกายสู่ผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ข้อมูลเชิงปริมาณของผลการปฏิบัติงานสามารถสร้างความชัดเจนและการตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเองว่าปฏิบัติได้ตามที่ต้องการ ขณะเดียวกันยังเป็นการสร้างความโปร่งใสในการวัดและประเมินจากบุคคลอื่นที่เข้าใจและรับรู้ตรงกันเกี่ยวกับจำนวนผลงานที่พนักงานแต่ละบุคคลปฏิบัติหรือส่งมอบให้แก่หน่วยงาน

2. คุณภาพของงาน จะพิจารณาคุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง เรียกร้อยเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการผลิตนั้นได้มาตรฐาน มีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของสินค้าก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้ง เพื่อคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์การภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ คุณภาพของผลการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการและผลลัพธ์ที่องค์การต้องการผ่านการกำหนดและตรวจสอบที่ถูกต้องแบบให้สอดคล้องกับบริบทที่องค์การหรือผู้เกี่ยวข้องต้องการวัด โดยฟายเนสและวอสส์ (Fynes & Voss, 2001) เสนอว่า การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานคือ สิ่งจำเป็นอย่างมากเนื่องจากคุณภาพของผลการปฏิบัติงานที่พนักงานส่งมอบสามารถสะท้อนซึ่งพฤติกรรมที่แท้จริงด้านการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

3. ระยะเวลาที่กำหนด เป็นการพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานว่าเหมาะสมกับงานส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงานในแต่ละชิ้น โดยพนักงานทำงานตามเป้าหมายของเวลาที่องค์การกำหนด ถูกต้อง รวดเร็วและมีการส่งมอบสินค้าถูกต้องตรงตามเวลา

ระยะเวลาเป็นปัจจัยที่จะช่วยควบคุมและกระตุ้นให้พนักงานแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมในการกรอบระยะเวลาที่องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาต้องการ

จากความสำคัญของผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าว นักวิจัยต่างพยายามหาเครื่องมือเพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการพัฒนามาตรวัดหรือแบบทดสอบผลการปฏิบัติงานสำหรับตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดย ณ น่าน และคณะ (Na-Nan et al., 2018) ได้วิจัยและพัฒนาเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านกระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Exploratory factor analysis) ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ผลการปฏิบัติงานสามารถจำแนกออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ปริมาณ คุณภาพและระยะเวลาที่กำหนด จากนั้นคณะผู้วิจัยนำข้อค้นพบไปวิเคราะห์หาลักษณะองค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory factor analysis) พบว่า องค์ประกอบทั้งหมดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี กล่าวคือ มาตรวัดดังกล่าวสามารถนำไปใช้วัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 มาตรวัดผลการปฏิบัติงาน

ข้อความ	ระดับผลการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ปริมาณผลการปฏิบัติงาน					
1. ปริมาณงานที่ออกมาที่มีความสอดคล้องกับจำนวนของพนักงานในหน่วยงาน					
2. ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน					
3. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมกับความสามารถ					
4. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ					
คุณภาพการปฏิบัติงาน					
5. ผลงานที่ปฏิบัติออกมามีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด					
6. ผลงานที่ปฏิบัติออกมามีเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้					
7. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงานได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
8. ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน					
9. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์การภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า					
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
10. งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา					
11. ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม					
12. การส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด					
13. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด					

ที่มา: Na-Nan et al., 2018 อ้างอิงใน กล้าหาญ ณ น่าน, 2563, น. 75

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

Certo (2000) อ้างใน จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล, 2554, น. 55) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานขององค์การประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การซึ่งองค์การจะมีประสิทธิภาพได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงสร้างที่เหมาะสม โดยมีปัจจัยย่อยที่สำคัญ ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนด วิสัยทัศน์และพันธกิจที่สอดคล้องกัน และการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การทั้งระยะสั้นและระยะยาว และการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติและการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างด้านงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์ การกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผนและสั่งการ การควบคุมงาน การจัดสรรทรัพยากรในองค์การ การติดตามกำกับดูแล และการประเมินการทำงาน

2. ปัจจัยในด้านของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเพราะบุคคลหรือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์การ มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการดำเนินงานหรือทำงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบบริหาร การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบในคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริหารเพื่อจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Na-Nan, Chaiprasit and Pukeree (2018) ที่จำแนกการวัดผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 มิติ คือ

1. ด้านปริมาณงาน คือ จำนวนปริมาณของผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของบุคลากร เช่น จำนวนการพิจารณาหรือมีความเห็นในการรับสำนวน จำนวนผลสำเร็จในการตอบข้อหารือหรือตรวจร่างสัญญา จำนวนความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี เป็นต้น

2. ด้านคุณภาพของงาน คือ การพิจารณาคุณภาพของงานว่ามีความถูกต้อง เรียบร้อยและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพที่ดี ไม่มีข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งองค์การมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน คุณภาพตรงตามมาตรฐาน บุคลากรปฏิบัติตามที่องค์การได้กำหนดไว้ ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและผลงานออกมามีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับจากองค์การภายนอก

3. ด้านระยะเวลาที่กำหนด คือ การพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานว่าเหมาะสมกับงาน ส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับความยากง่ายของงานในแต่ละชั้น โดยบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของเวลาตามที่องค์การกำหนด ถูกต้อง รวดเร็วและมีการส่งผลงานตรงตามเวลา

ซึ่งการศึกษาผลการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น จะสามารถประเมินถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ อีกทั้งสามารถสะท้อนถึงผลสัมฤทธิ์ขององค์การว่า องค์การสามารถดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือตัวชี้วัดขององค์การที่กำหนดไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

2.4 ข้อมูลของสำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานอัยการสูงสุด ตั้งอยู่เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ อาคาร A ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติองค์การอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 ดังนี้

1. ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมถึงตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน
2. ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ
3. ให้คำปรึกษาและตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายให้แก่นิติบุคคล ซึ่งมีใช้หน่วยงานของรัฐ แต่ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น ทั้งนี้ ตามที่เห็นสมควร
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดีแพ่งหรือคดีปกครองแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งพนักงานอัยการได้รับดำเนินคดีให้
5. ดำเนินการตามที่รัฐมนตรีร้องขอ เว้นแต่การดำเนินการนั้นจะขัดต่องานในหน้าที่หรืออาจทำให้ขัดต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ
7. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน
8. ติดต่อและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด
9. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด

ตามประกาศคณะกรรมการอัยการเรื่อง การแบ่งส่วนราชการและการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ได้แบ่งโครงสร้างส่วนราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนราชการส่วนกลาง มีอาคารที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 7 อาคาร ได้แก่ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ อาคารถนนรัชดาภิเษก อาคารหลักเมือง อาคารกรุงเทพใต้ อาคารธนบุรี อาคารมินบุรี และอาคารตลิ่งชัน

ส่วนราชการต่างจังหวัด โดยได้แบ่งออกเป็นสำนักงาน ครอบคลุม 76 จังหวัด ดังนี้ สำนักงานอัยการภาค 1 - 9 สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 - 9 สำนักงานคดีแรงงานภาค 1 - 9 สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริตภาค 1 - 9 และสำนักงานคดีปกครอง (ระยอง นครราชสีมา อุบลราชธานี ขอนแก่น อุดรธานี เชียงใหม่ พิษณุโลก นครสวรรค์ เพชรบุรี สุพรรณบุรี นครศรีธรรมราช ภูเก็ต สงขลา และยะลา)

ส่วนราชการธุรการ มี 3 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานบริหารกิจการ สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตรวจสอบภายใน และสำนักงานพัฒนาระบบบริหาร

วิสัยทัศน์

องค์กรนำในการใช้กฎหมาย เพื่อรักษาความยุติธรรมให้กับประชาชนและสังคม

พันธกิจ

1. ยกระดับคุณภาพมาตรฐานงานตามภารกิจ ด้านการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธา
2. พัฒนาความร่วมมือ บูรณาการเครือข่ายองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้านการพัฒนากระบวนการยุติธรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ
3. เพิ่มศักยภาพมาตรฐานกลไกการบริหารจัดการระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมทั้ง การพัฒนาระบบติดตามประเมินผลและระบบการจัดการองค์ความรู้เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม โดยมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นพื้นฐาน
4. พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพคู่คุณธรรมตามหลักธรรมาภิบาล บุคลากรมีสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมร่วม

“LOYALTY”

L = Leadership	ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี (มีภาวะผู้นำและเป็นแบบอย่างทันการเปลี่ยนแปลง)
O = Our organization for our country	เป็นองค์กรเพื่อสร้างคุณประโยชน์ให้กับสังคมและประเทศชาติ
Y = Yield to integrity	มีคุณธรรม
A = Always academic development	ใฝ่รู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
L = Let's turn pro	มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ
T = Together	ความร่วมมือร่วมใจ
Y = Yes, we must	พวกเรา ข้าราชการฝ่ายอัยการต้องทำให้ได้

นโยบายการบริหารงานของอัยการสูงสุด โดย นายวงศ์สกุล กิตติพรหมวงศ์ อัยการสูงสุด ให้ไว้ ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2562 ดังนี้

1. การอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ต้องรวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้และปราศจากการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธา
2. บูรณาการกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อค้นหาความจริงเชิงรุกให้สามารถจัดข้อขัดแย้งและกรณีพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลและประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ
3. นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและประชาชน ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็ว

4. สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตอาสา พัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่องและมีความมั่นคง มีการพัฒนาตามเส้นทาง ความก้าวหน้า ในอาชีพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงจัดให้มีความพร้อมด้านอัตรากำลัง อาคารสถานที่ ปฏิบัติงาน อาคารสถานที่ที่พักอาศัย และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2562)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่นเดียวกับ Vroom and Deci (1997) พบว่า ความสามารถ ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน และการจูงใจในการปฏิบัติงานนำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

อมรรัตน์ แสงฉาย (2558) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเจนเนอเรชันวาย: กรณีศึกษา บริษัท เอเชียน สแตนเลย์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านจิตวิทยาสังคม ด้านการปฏิบัติงานและด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์การส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานเจนเนอเรชันวายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559) ได้ศึกษาถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลากรรับรู้ว่าการให้สนับสนุนก็จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจทุ่มเททำงาน ตั้งใจทำงานเพื่อตอบแทนสิ่งที่ยังคงการมอบให้ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดีและมีประสิทธิภาพ

ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2559) ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เพราะองค์การที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องมีการบริหารและนโยบายที่ดี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จึงส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และส่วนหนึ่งที่บุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงนั้น เนื่องมาจากมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ซึ่งทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง และสามารถช่วยเหลือให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา เป็นผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

นันทนา จงดี (2560) ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตรถเด็กเล่นจะมีแรงจูงใจในด้านความต้องการความสัมพันธ์มากที่สุด เนื่องจากใน

การทำงานบุคลากรในองค์กรมีความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และคนในสังคมการทำงาน เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันและเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ดังนั้น หากองค์กรต้องการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ควรให้ความสำคัญในเรื่องการทำกิจกรรมที่เน้นในเรื่องการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การทำงานเกิดการดำเนินงานแบบเป็นทีม บุคลากรมีความสุขในการทำงานมากขึ้นก็ย่อมส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย

กฤษดา เขียววัฒนสุข, รัชณี แก้วมณี, นีรนุช สายสุยา และสุภัทสรุ กิริกา (2561) ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ เบทาโกร สเปเชียลตี้ฟู้ดส์ จำกัด พบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮิร์ชเบิร์ก มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากแรงจูงใจเป็นสิ่งเร้าที่สร้างให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

กฤษดา เขียววัฒนสุข, สันติกร ภมรปฐมกุล และวิจิตตรา ผลมะม่วง (2562) ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า แรงจูงใจและบรรยากาศมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ ซึ่งผู้บริหารควรสร้างแนวทางในการบริหารโดยตระหนักถึงการสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและเสริมสร้างบรรยากาศภายในองค์การที่ดี นอกจากนี้จะช่วยลดปัญหาในการทำงานแล้วยังมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพขององค์การเพิ่มขึ้นจากผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

Muogbo (2013) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่าแรงจูงใจภายนอกและผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจภายนอกที่มอบให้แก่บุคลากรในองค์กรจะมีอิทธิพลสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน โดยบริษัทควรนำแรงจูงใจภายนอกมาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อดึงดูดใจและรักษาความพึงพอใจให้กับบุคลากร

Amjad Ali, Bin, Piang & Zulfiqar Ali (2016) ได้ศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและความพึงพอใจในงาน พบว่า แรงจูงใจมีส่วนสำคัญต่อภาครัฐและภาคเอกชน หากองค์กรไม่สร้างแรงจูงใจ จะส่งผลให้องค์การนั้นไม่สามารถดำเนินกิจการและบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ แรงจูงใจจึงมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานและสร้างความพึงพอใจในงาน ให้กับของพนักงาน และเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงาน และเพิ่มระดับความสามารถของพนักงานและองค์กร

Olusadum and Anulika (2017) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของแรงจูงใจที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: Alvan Lkoku Federal College of Education พบว่า แรงจูงใจทั้งจากภายนอกและภายในเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้พนักงานแต่ละคนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตน ทั้งนี้หากพนักงานมีแรงจูงใจมาก ผลผลิตที่ได้จะมีปริมาณสูงขึ้น แต่หากพนักงานมีแรงจูงใจต่ำจะทำให้ผลผลิตและกำลังใจของพนักงานจะลดลงด้วย

Diamantidis and Chatzoglou (2018) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานและการสนับสนุนการจัดการมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ในขณะที่ความสามารถในการปรับตัวและแรงจูงใจภายในมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน

Ikon and Ogochukwu (2019) ได้ศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไนจีเรียทางตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาระหน้าที่ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความหมายเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือ ยิ่งพนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและผู้บริหารมากจะทำให้พนักงานจะรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด” การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการออร์เจอร์ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูล

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีสำนักงานที่ดำเนินงานด้านคดีและด้านธุรการหลายสำนักงาน ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางด้านกฎหมายให้แก่หน่วยงานภาครัฐและประชาชน และเนื่องด้วยสถานการณ์ในปัจจุบันประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ ทั่วโลกยังคงมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รัฐบาลและศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) จึงขอความร่วมมือประชาชนและผู้ประกอบการให้เว้นระยะห่างในการติดต่อสื่อสารและหลีกเลี่ยงการอยู่ในสถานที่แออัดจึงทำให้การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการศึกษากับข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารอื่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องกำหนดขอบเขตประชากรในการวิจัยเพียงอาคารถนนรัชดาภิเษกเท่านั้น ซึ่งจำนวนข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารดังกล่าวรวมทั้งสิ้น 352 คน และมีสำนักงาน จำนวน 14 สำนักงาน ดังนี้

1. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ
2. สำนักงานคดีพิเศษ
3. สำนักงานคดีอาญา
4. สำนักงานคดีศาลแขวง
5. สำนักงานคดีเศรษฐกิจและทรัพยากร
6. สำนักงานคดีอาญา
7. สำนักงานคดีแพ่ง

8. สำนักงานคดีภาษีอากร
9. สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
10. สำนักงานคดีศาลสูง
11. สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริต
12. สำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค
13. สำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด
14. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทั้งนี้ สามารถจำแนกจำนวนข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการสูงสุดที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษกตามสำนักงาน รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 352 คน

สำนักงาน	จำนวน (คน)
1. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ	23
2. สำนักงานคดีพิเศษ	37
3. สำนักงานคดีอาชญากรรม	35
4. สำนักงานคดีศาลแขวง	22
5. สำนักงานคดีเศรษฐกิจและทรัพยากร	14
6. สำนักงานคดีอาญา	65
7. สำนักงานคดีแพ่ง	50
8. สำนักงานคดีภาษีอากร	18
9. สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	15
10. สำนักงานคดีศาลสูง	15
11. สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริต	22
12. สำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค	4
13. สำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด	10
14. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	22
รวม	352

ที่มา: สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการสูงสุด (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

กำหนดให้ n = จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N = จำนวนข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดในเขตกรุงเทพมหานคร

e = ระดับความผิดพลาดเท่ากับ .05

แทนค่า

$$n = \frac{352}{1+(352)(.05)^2}$$

$$n = 187.23$$

ดังนั้น การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 187.23 ตัวอย่าง ดังนั้น จึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัดตามจำนวนเต็มที่คำนวณได้ คือ จำนวน 188 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 53.41 ของข้าราชการธุรการทั้งหมดที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสัดส่วน (Proportional sampling) การแบ่งข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก ได้แบ่งออกเป็น 14 สำนักงาน คือ (1) สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ (2) สำนักงานคดีพิเศษ (3) สำนักงานคดีอาญา (4) สำนักงานคดีศาลแขวง (5) สำนักงานคดีเศรษฐกิจและทรัพยากร (6) สำนักงานคดีอาญา (7) สำนักงานคดีแพ่ง (8) สำนักงานคดีภาษีอากร (9) สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (10) สำนักงานคดีศาลสูง (11) สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริต (12) สำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด (13) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (14) สำนักงานคดีค้ำมนุษย์ จากการคำนวณคิดจากสัดส่วนที่ร้อยละ 53.41 ของข้าราชการธุรการแต่ละสำนักงาน เช่น สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ มีข้าราชการธุรการ จำนวน 23 คน นำมาคิดเป็นสัดส่วนที่ร้อยละ 53.41 จะได้ $23 \times 53.41\% = 12.28$ หรือเท่ากับ 12 คน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนการแบ่งชั้นภูมิของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก เขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 188 คน

สำนักงาน	จำนวน (คน)	จำนวน (สัดส่วน)
1. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ	23	12
2. สำนักงานคดีพิเศษ	37	20
3. สำนักงานคดีอาเสพติด	35	19
4. สำนักงานคดีศาลแขวง	22	12
5. สำนักงานคดีเศรษฐกิจและทรัพยากร	14	7
6. สำนักงานคดีอาญา	65	35
7. สำนักงานคดีแพ่ง	50	27
8. สำนักงานคดีภาษีอากร	18	10
9. สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	15	8
10. สำนักงานคดีศาลสูง	15	8
11. สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริต	22	12
12. สำนักงานคดีค้ำมนุษย์	4	2
13. สำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด	10	5
14. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	22	12
รวม	352	188

ที่มา: สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการสูงสุด (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562)

2. ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติ (Probability sampling) โดยนำรายชื่อข้าราชการตุลาการแต่ละสำนักงาน มาทำการสุ่มโดยเลือกวิธีการจับฉลาก (Lottery) ตามจำนวนสัดส่วนของแต่ละสำนักงาน แล้วทำการหยิบครั้งเดียว ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามไปยังสำนักงานต่าง ๆ ตามรายชื่อและสำนักงานที่กำหนดไว้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed ended question) เป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple choice question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ มีจำนวน 6 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 เพศชาย/หญิง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)

คำถามข้อที่ 2 อายุ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว จากคำตอบที่มีให้เลือกเป็นแบบรายการ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ ได้แก่

1. ต่ำกว่า 30 ปี
2. 31 - 40 ปี
3. 41 - 50 ปี
4. มากกว่า 51 ปี

คำถามข้อที่ 3 ระดับการศึกษา โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว จากคำตอบที่มีให้เลือกเป็นแบบรายการ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. อนุปริญญา/ปวส.
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

คำถามข้อที่ 4 ประเภทตำแหน่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว จากคำตอบที่มีให้เลือกเป็นแบบรายการ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ทั่วไป
2. วิชาการ
3. อำนวยการ

คำถามข้อที่ 5 อัตราเงินเดือน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียวจากคำตอบที่มีให้เลือกเป็นแบบรายการ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. ต่ำกว่า 14,999 บาท
2. 15,000 - 20,000 บาท
3. 20,001 - 25,000 บาท
4. 25,000 - 30,000 บาท
5. 30,001 บาท ขึ้นไป

คำถามข้อที่ 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว จากคำตอบที่มีให้เลือกเป็นแบบรายการ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่

1. ต่ำกว่า 2 ปี
2. 2 - 10 ปี
3. 11 - 20 ปี
4. 21 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน มีจำนวน 25 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคอร์ท ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ สมพงษ์ เพชร (2561) ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านจิตอาารมณ์ จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ นันทนา จงดี (2560) ดังนี้

1. ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ จำนวน 3 ข้อ
2. ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 13 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดผลการปฏิบัติงานของ Na-Nan, Chaiprasit and Pukkeeree (2018) ดังนี้

1. ด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านคุณภาพงาน จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 4 ข้อ

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับผล การปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลความหมายระดับคะแนน

การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยที่มี 5 ระดับ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการฮีอาร์จีและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความความของระดับความคิดเห็นโดยยึดเกณฑ์ตามที่ได้ จากสูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนองค์การอยู่ในระดับมาก
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนองค์การอยู่ในระดับน้อย
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการฮีอาร์จี
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับน้อย
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ค่าเฉลี่ยของระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอยู่ในระดับมาก
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอยู่ในระดับน้อย
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด ได้ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ผลการปฏิบัติงานและแนวคิดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากหนังสือวิชาการ บทความวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาข้อคำถามจากแบบสอบถามในงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความสอดคล้องครอบคลุมและตรงประเด็นกับแนวคิดและทฤษฎีที่ต้องศึกษาในเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ และนำข้อคำถามมาจัดให้อยู่ในรูปแบบของแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้

3. ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถาม

3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบข้อคำถามว่าครอบคลุมเนื้อหาและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่

3.2 นำแบบสอบถามมาทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Item - objective congruence index: IOC) และให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เป็นผู้ประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวัดในแต่ละด้านและตรงประเด็นที่ต้องการศึกษาหรือไม่ หลัจากผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินแบบสอบถามแล้ว จึงนำแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแต่ละข้อคำถาม หากข้อคำถามใดมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามนั้นมีคุณภาพและสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ส่วนข้อคำถามใดที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาน้อยกว่า 0.5 ให้นำแบบสอบถามนั้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามเกณฑ์ โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

- เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง
 R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

หมายเหตุ

ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามที่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้

ค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามที่ไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

โดยผลความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้ในงานวิจัยในครั้งนี้มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ลำดับ	การตรวจสอบความเที่ยงตรง			ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	ผลการพิจารณา
		ผู้เชี่ยวชาญประเมิน				
		1	2	3		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	2	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	3	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	4	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	5	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	6	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	7	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	8	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	9	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	10	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	11	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	12	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	13	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	14	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	15	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	16	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	17	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ตารางที่ 3.4 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยทำการหาค่าความ สอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	ลำดับ	การตรวจสอบความ เที่ยงตรง			ค่าความ เที่ยงตรงเชิง เนื้อหา	ผลการ พิจารณา
		ผู้เชี่ยวชาญประเมิน				
		1	2	3		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ต่อ)	18	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	19	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	20	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	21	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	22	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	23	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	24	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	25	+1	+1	+1	1	ผ่าน
แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ ฮืออาร์จี	1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	2	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	3	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	4	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	5	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	6	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	7	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	8	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	9	+1	+1	+1	1	ผ่าน
ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ธรรมาภิบาล	1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	2	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	3	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	4	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	5	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	6	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	7	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	8	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	9	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	10	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	11	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	12	+1	+1	+1	1	ผ่าน

3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้าราชการรัฐการที่ปฏิบัติงาน ณ อาคารถนนรัชดาภิเษก จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach's alpha ซึ่งค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.98 และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (รายด้าน)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	25	0.96
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	5	0.97
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	5	0.73
ด้านความมั่นคงในงาน	5	0.87
ด้านจิตอาสามณ์	5	0.94
ด้านการปฏิบัติงาน	5	0.90
แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการฮิอาร์ทซ์	9	0.87
ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่	3	0.80
ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	3	0.92
ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	3	0.87
ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการ	13	0.95
ด้านปริมาณงาน	4	0.94
ด้านคุณภาพของงาน	5	0.86
ด้านระยะเวลาที่กำหนด	4	0.98

เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 188 คน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังสำนักงานต่าง ๆ ที่อยู่ในอาคารถนนรัชดาภิเษกเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.4.2 เตรียมแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลให้เพียงพอและอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย

3.4.3 ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามตามประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 188 ชุด ในระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2563

3.4.4 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หากมีความสมบูรณ์ในการตอบ จึงนำไปวิเคราะห์ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ดังนี้
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ แแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้สถิติพรรณนาซึ่งประกอบไปด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่งและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อย 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ One - way ANOVA เป็นเครื่องมือทางสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least significance (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ Enter



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด” โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 188 ชุด ที่ผ่านการตรวจคุณภาพคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด
3. เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีโดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD)

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อย 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ One-way ANOVA เป็นเครื่องมือทางสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least significance (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ ENTER

3. แร้งจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการ
 ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ ENTER

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์
 ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย Mean
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรว่าถูกต้อง หรือไม่
R ²	หมายถึง	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ หรือ ร้อยละ ของค่าความแปรผันร่วมกันของตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปร เกณฑ์
Adjusted R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
a	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
b	หมายถึง	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (Score weight)
β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนน มาตรฐาน (Beta weight)
Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	30	15.96
หญิง	158	84.04
รวม	188	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 84.04 และมีเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 30 ปี	25	13.30
2. 31 - 40 ปี	90	47.87
3. 41 - 50 ปี	44	23.40
4. มากกว่า 51 ปี	29	15.43
รวม	188	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.87 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 รองลงมาคืออายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.43 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
1. อนุปริญญา/ปวส.	13	6.92
2. ปริญญาตรี	136	72.34
3. สูงกว่าปริญญาตรี	39	20.74
รวม	188	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 72.34 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 20.74 และน้อยที่สุดเป็นระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	ความถี่	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 14,999 บาท	23	12.23
2. 15,000 - 20,000 บาท	64	34.04
3. 20,001 - 25,000 บาท	30	15.96
4. 25,001 - 30,000 บาท	14	7.45
5. 30,001 บาท ขึ้นไป	57	30.32
รวม	188	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 รองลงมามีอัตราเงินเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.32 รองลงมามีอัตราเงินเดือน 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96 รองลงมามีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 14,999 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.23 และน้อยที่สุดมีอัตราเงินเดือน 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	ความถี่	ร้อยละ
1. ทั่วไป	42	22.34
2. วิชาการ	143	76.06
3. อำนวยการ	3	1.60
รวม	188	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งประเภทวิชาการ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 76.06 รองลงมาคือ ประเภททั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.34 และน้อยที่สุดคือ ประเภทอำนวยการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 2 ปี	35	18.62
2. 2 - 10 ปี	88	46.81
3. 11 - 20 ปี	27	14.36
4. 21 ปี ขึ้นไป	38	20.21
รวม	188	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 2 - 10 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยประเมินข้อมูลจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์แสดงตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.93	0.78	มาก	3
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	3.76	0.71	มาก	5
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.15	0.66	มาก	2
4. ด้านจิตอาสามณ์	4.20	0.63	มาก	1
5. ด้านการปฏิบัติงาน	3.92	0.73	มาก	4
ภาพรวม	3.99	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมาเป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมาเป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 รองลงมาเป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี

การวิเคราะห์แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ผู้วิจัยได้ประเมินข้อมูลจากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ ด้านความต้องการ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมและด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า การวิเคราะห์ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่	3.76	0.76	มาก	2
2. ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	4.21	0.57	มากที่สุด	1
3. ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	3.60	0.85	มาก	3
ภาพรวม	3.86	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.57 รองลงมาคือ แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการ

ตำรงอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ แรงจูงใจ ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ผู้วิจัยประเมินข้อมูลปริมาณงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนด การวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านปริมาณงาน	3.90	0.65	มาก	3
2. ด้านคุณภาพของงาน	4.09	0.57	มาก	2
3. ด้านระยะเวลาที่กำหนด	4.28	0.66	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.09	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการที่แตกต่างกัน วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการธุรการต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้สถิติสำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกันโดยวิเคราะห์สถิติด้วย Independent samples t-test (t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
จำแนกตามเพศ

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	Independent samples t-test				
	เพศ	\bar{x}	SD	t	Sig.
ปริมาณงาน	ชาย	3.75	0.78	-1.38	0.17
	หญิง	3.93	0.62		
คุณภาพของงาน	ชาย	4.05	0.73	-0.31	0.75
	หญิง	4.10	0.53		
ระยะเวลาที่กำหนด	ชาย	4.12	0.96	-1.06	0.30
	หญิง	4.31	0.59		
ผลรวมผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	ชาย	3.98	0.75	-0.91	0.37
	หญิง	4.11	0.50		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามเพศโดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.37 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.17, 0.75 และ 0.30 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุไปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
จำแนกตามอายุ

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	One-Way ANOVA (F-test)				
	อายุ	\bar{x}	SD	F	Sig.
ปริมาณงาน	ต่ำกว่า 30 ปี	3.95	0.61	2.28	0.08
	31 - 40 ปี	3.88	0.65		
	41 - 50 ปี	3.76	0.70		
	มากกว่า 51 ปี	4.15	0.54		

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	One-Way ANOVA (F-test)				
	อายุ	\bar{x}	SD	F	Sig.
คุณภาพของงาน	ต่ำกว่า 30 ปี	4.13	0.54	2.17	0.09
	31 - 40 ปี	4.06	0.55		
	41 - 50 ปี	3.98	0.62		
	มากกว่า 51 ปี	4.31	0.54		
ระยะเวลาที่กำหนด	ต่ำกว่า 30 ปี	4.24	0.67	2.27	0.08
	31 - 40 ปี	4.23	0.67		
	41 - 50 ปี	4.21	0.69		
	มากกว่า 51 ปี	4.57	0.53		
ผลรวมผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการ	ต่ำกว่า 30 ปี	4.11	0.52	2.77	0.04*
	31 - 40 ปี	4.06	0.55		
	41 - 50 ปี	3.98	0.56		
	มากกว่า 51 ปี	4.34	0.50		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุโดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปริมาณงาน คุณภาพของงานและระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.08, 0.09 และ 0.08 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้งทางด้านปริมาณงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนด ค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 แต่เมื่อวิเคราะห์โดยดูภาพรวมกลับพบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุ

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการโดยรวม	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	4.11	4.06	3.98	4.34
ต่ำกว่า 30 ปี	4.11	-	-	-	-
31 - 40 ปี	4.06		-	-	-0.28 (0.02)*
41 - 50 ปี	3.98			-	-0.36 (0.01)*
51 ปีขึ้นไป	4.34				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอายุเป็นรายคู่โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งหมด 2 คู่ ได้แก่ ข้าราชการธุรการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี กับอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป และข้าราชการธุรการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี กับอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ข้าราชการธุรการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่า ข้าราชการธุรการที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ -0.28 และข้าราชการธุรการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่าข้าราชการธุรการที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ -0.36

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	ระดับการศึกษา	One-Way ANOVA (F-test)			
		\bar{x}	SD	F	Sig.
ปริมาณงาน	อนุปริญญา/ปวส.	4.02	0.49	1.46	0.23
	ปริญญาตรี	3.85	0.63		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.03	0.72		

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	ระดับการศึกษา	One-Way ANOVA (F-test)			
		\bar{x}	SD	F	Sig.
คุณภาพของงาน	อนุปริญญา/ปวส.	4.34	0.56	3.81	0.02*
	ปริญญาตรี	4.02	0.54		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.25	0.63		
ระยะเวลาที่กำหนด	อนุปริญญา/ปวส.	4.48	0.48	2.98	.05
	ปริญญาตรี	4.21	0.66		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.46	0.67		
ผลรวมผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการ	อนุปริญญา/ปวส.	4.28	0.46	3.42	0.03*
	ปริญญาตรี	4.03	0.54		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.25	0.59		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานข้าราชการธุรการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปริมาณงานและระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.23 และ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อด้านปริมาณงานและด้านระยะเวลาที่กำหนดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการโดยรวม	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม		
	Mean Difference (I-J)		
	อนุปริญญา/ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
\bar{x}	4.28	4.03	4.25
อนุปริญญา/ปวส.	4.28	-	-
ปริญญาตรี	4.03	-	-0.22 (0.03)*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.25	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ข้าราชการธุรการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับข้าราชการธุรการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ข้าราชการธุรการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่า ข้าราชการธุรการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ -0.22

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านคุณภาพของงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม		
	Mean Difference (I-J)		
	อนุปริญญา/ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
\bar{x}	4.34	4.02	4.25
อนุปริญญา/ปวส.	4.34	-	-
ปริญญาตรี	4.02	-	-0.23 (0.03)*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.25	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ ข้าราชการธุรการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับข้าราชการธุรการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี นอกนั้นพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ข้าราชการธุรการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ของงานน้อยกว่าข้าราชการธุรการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ -0.23

สมมติฐานที่ 1.4 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	One-Way ANOVA (F-test)				
	อัตราเงินเดือน	\bar{x}	SD	F	Sig.
ปริมาณงาน	ต่ำกว่า 14,999 บาท	3.85	0.59	1.04	0.39
	15,000 - 20,000 บาท	3.85	0.69		
	20,001 - 25,000 บาท	3.84	0.56		
	25,001 - 30,000 บาท	4.21	0.70		
	30,001 บาท ขึ้นไป	3.93	0.65		
คุณภาพของงาน	ต่ำกว่า 14,999 บาท	4.03	0.61	1.86	0.12
	15,000 - 20,000 บาท	4.03	0.56		
	20,001 - 25,000 บาท	4.02	0.50		
	25,001 - 30,000 บาท	4.44	0.64		
	30,001 บาท ขึ้นไป	4.14	0.56		
ระยะเวลาที่กำหนด	ต่ำกว่า 14,999 บาท	4.10	0.90	2.09	0.08
	15,000 - 20,000 บาท	4.20	0.57		
	20,001 - 25,000 บาท	4.19	0.72		
	25,001 - 30,000 บาท	4.54	0.63		
	30,001 บาท ขึ้นไป	4.43	0.60		
ผลรวมผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการ	ต่ำกว่า 14,999 บาท	4.00	0.63	1.92	0.11
	15,000 - 20,000 บาท	4.02	0.54		
	20,001 - 25,000 บาท	4.02	0.49		
	25,001 - 30,000 บาท	4.40	0.56		
	30,001 บาท ขึ้นไป	4.16	0.53		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอัตราเงินเดือนโดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.11 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.39, 0.12 และ 0.08 ตามลำดับ ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	One-Way ANOVA (F-test)				
	ประเภท ตำแหน่ง	\bar{X}	SD	F	Sig.
ปริมาณงาน	ทั่วไป	3.88	0.62	0.03	0.96
	วิชาการ	3.91	0.66		
	อำนวยการ	3.92	0.14		
คุณภาพของงาน	ทั่วไป	4.07	0.63	.05	0.95
	วิชาการ	4.10	0.56		
	อำนวยการ	4.07	0.12		
ระยะเวลาที่กำหนด	ทั่วไป	4.24	0.79	0.57	0.57
	วิชาการ	4.28	0.62		
	อำนวยการ	4.67	0.58		
ผลรวมผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการ	ทั่วไป	4.06	0.60	0.12	0.88
	วิชาการ	4.09	0.54		
	อำนวยการ	4.21	0.19		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามประเภทตำแหน่งโดยภาพรวม พบว่า p-value เท่ากับ 0.88 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ประเภทตำแหน่ง

ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.96, 0.95 และ 0.57 ตามลำดับ ซึ่งทั้งหมดมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกันที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	One-Way ANOVA (F-test)				
	ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD	F	Sig.
ปริมาณงาน	ต่ำกว่า 2 ปี	3.89	0.65	0.46	0.71
	2 - 10 ปี	3.87	0.63		
	11 - 20 ปี	3.85	0.83		
	21 ปี ขึ้นไป	4.01	0.54		
คุณภาพของงาน	ต่ำกว่า 2 ปี	4.01	0.54	0.67	0.57
	2 - 10 ปี	4.07	0.55		
	11 - 20 ปี	4.19	0.69		
	21 ปี ขึ้นไป	4.15	0.54		
ระยะเวลาที่กำหนด	ต่ำกว่า 2 ปี	4.12	0.81	2.58	.05
	2 - 10 ปี	4.21	0.61		
	11 - 20 ปี	4.48	0.62		
	21 ปี ขึ้นไป	4.43	0.60		
ผลรวมผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการ	ต่ำกว่า 2 ปี	4.01	0.60	1.06	0.37
	2 - 10 ปี	4.05	0.53		
	11 - 20 ปี	4.17	0.60		
	21 ปี ขึ้นไป	4.19	0.51		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.37 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.71, 0.57 และ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งทั้งหมดมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ Enter โดยแบ่งสมมติฐานเป็น 5 ด้าน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ในการทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยวิธี Enter ทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Multiple regression analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงทั่วไป คือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

เมื่อ Y แทน สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

X แทน ค่าตัวแปรอิสระ (ตัวแปรต้น) จะใช้สัญลักษณ์ X_1 สำหรับตัวแปรต้นตัวที่ 1

β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นจะใช้สัญลักษณ์ b_0 สำหรับค่าคงที่ของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

β_1 แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Regression coefficient) ของตัวแปรอิสระจะใช้สัญลักษณ์ b_1 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

e แทน ค่าความแตกต่างหรือค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std.Error)

สมการในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

$$\text{การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

เมื่อ X_1 = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

X_2 = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

X_3 = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงาน

X_4 = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์

X_5 = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน

สมการประมาณค่า

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ = a + b1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

+ b2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

+ b3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงาน

+ b4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์

+ b5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ (ตัวแปรตาม)

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

จากตารางที่ 4.19 พบว่าตัวแปรทุกตัวของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.60 ค่าความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดรวมกัน 5 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 37% ส่วนที่เหลืออีก 63% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรตามเท่ากับ 0.44

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.96	0.23		8.42	0.00
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ					
1. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.20	0.06	0.28	3.51	0.00*
2. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	-0.06	0.08	-0.07	-0.68	0.50
3. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ความมั่นคงในงาน	-0.07	0.09	-0.08	-0.79	0.43
4. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิต อารมณ์	0.16	0.08	0.18	2.05	0.04*
5. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน การปฏิบัติงาน	0.30	0.07	0.40	4.11	0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ดังนี้

1. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีค่า $p = 0.50$ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในงาน มีค่า $p = 0.43$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอารมณ์ มีค่า $p = 0.04$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ = $1.96 + 0.20$ (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ) + 0.16 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอาารมณ์) + 0.30 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ = 0.28 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ) + 0.18 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอาารมณ์) + 0.40 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการด้านปริมาณงาน (ตัวแปรตาม)

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.67	0.44	0.43	0.49

จากตารางที่ 4.21 พบว่าตัวแปรทุกตัวของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการด้านปริมาณงานมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.67 ค่าความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดรวมกัน 5 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 44% ส่วนที่เหลืออีก 56% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรตามเท่ากับ 0.49

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.20	0.26		4.69	0.00
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ					
1. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.23	0.06	0.28	3.75	0.00*
2. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	0.06	0.09	0.06	0.66	0.51
3. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ความมั่นคงในงาน	0.09	0.10	0.09	0.95	0.34
4. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน จิตอาารมณ์	-0.01	0.09	-0.01	-0.13	0.90
5. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน การปฏิบัติงาน	0.32	0.08	0.36	3.96	0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน ดังนี้

1. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีค่า $p = 0.51$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในงาน มีค่า $p = 0.34$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอาารมณ์ มีค่า $p = 0.90$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ = $1.20 + 0.23$ (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ) + 0.32 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ = 0.28 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ) + 0.36 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงาน (ตัวแปรตาม)

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.54	0.29	0.27	0.48

จากตารางที่ 4.23 พบว่าตัวแปรทุกตัวของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงานมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.54 ค่าความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดรวมกัน 5 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 29% ส่วนที่เหลืออีก 71% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรตามเท่ากับ 0.48

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านคุณภาพของงาน

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านคุณภาพของงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.15	0.25		8.44	0.00
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ					
1. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.15	0.06	0.21	2.55	0.01*
2. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	-0.08	0.09	-0.10	-0.88	0.38
3. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ความมั่นคงในงาน	-0.11	0.09	-0.13	-1.21	0.23
4. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน จิตอาารมณ์	0.22	0.09	0.25	2.61	0.01*
5. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน การปฏิบัติงาน	0.30	0.08	0.38	3.72	0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านคุณภาพของงาน ดังนี้

1. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า $p = 0.01$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีค่า $p = 0.38$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในงาน มีค่า $p = 0.23$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอาารมณ์ มีค่า $p = 0.01$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านคุณภาพงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ = $2.15 + 0.15$ (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ) + 0.22 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอาารมณ์) + 0.30 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านคุณภาพงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ = 0.21 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ) + 0.25 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอาารมณ์) + 0.38 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านระยะเวลาที่กำหนด (ตัวแปรตาม)

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.45	0.20	0.18	0.60

จากตารางที่ 4.25 พบว่าตัวแปรทุกตัวของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านระยะเวลาที่กำหนดมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.45 ค่าความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดรวมกัน 5 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 20% ส่วนที่เหลืออีก 80% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรตามเท่ากับ 0.60

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.49	0.32		7.91	0.00
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ					
1. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.21	0.08	0.25	2.82	0.01*
2. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	-0.14	0.11	-0.15	-1.29	0.20
3. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน ความมั่นคงในงาน	-0.17	0.12	-0.17	-1.44	0.15
4. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน จิตอาารมณ์	0.25	0.11	0.24	2.41	0.02*
5. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้าน การปฏิบัติงาน	0.28	0.10	0.31	2.89	0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

1. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่า $p = 0.01$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีค่า $p = 0.20$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในงาน มีค่า $p = 0.15$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอาารมณ์ มีค่า $p = 0.02$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ = $2.49 + 0.21$ (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ) + 0.25 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอาารมณ์) + 0.28 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ = 0.25 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ) + 0.24 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านจิตอาารมณ์) + 0.31 (ผลรวมระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ Enter โดยแบ่งสมมติฐานเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1 แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 3.2 แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 3.3 แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Multiple regression analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงทั่วไป คือ

$$\text{สูตร } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

Y แทน สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

X แทน ค่าตัวแปรอิสระ (ตัวแปรต้น) จะใช้สัญลักษณ์ X_1 สำหรับตัวแปรต้นตัวที่ 1

β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นจะใช้สัญลักษณ์ b_0 สำหรับค่าคงที่ของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

β_1 แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Regression coefficient) ของตัวแปรอิสระจะใช้สัญลักษณ์ b_1 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

e แทน ค่าความแตกต่างหรือค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std.error)

สมการในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการต่อแรงจูงใจ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

$$\text{แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอาร์จี} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

เมื่อ X_1 = แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่

X_2 = แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

X_3 = แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า

สมการประมาณค่า

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

$$\begin{aligned} \text{แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอาร์จี} &= a + b_1 \text{ แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่} \\ &+ b_2 \text{ แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์} \\ &\text{ทางสังคม} \\ &+ b_3 \text{ แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า} \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอาร์จี (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ (ตัวแปรตาม)

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

จากตารางที่ 4.27 พบว่าตัวแปรทุกตัวของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.57 ค่าความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดรวมกัน 3 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 32% ส่วนที่เหลืออีก 68% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรตามเท่ากับ 0.46

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ธุรการ

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.79	0.26		6.99	0.00
แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ อีอาร์จี					
1. ผลรวมระดับความคิดเห็นของ แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการ ดำรงอยู่	0.16	.05	0.21	2.91	0.00*
2. ผลรวมระดับความคิดเห็นของ แรงจูงใจด้านความต้องการด้าน ความสัมพันธ์ทางสังคม	0.34	0.07	0.35	4.89	0.00*
3. ผลรวมระดับความคิดเห็นของ แรงจูงใจด้านความต้องการความ เจริญก้าวหน้า	0.08	.05	0.13	1.67	0.10

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจที่ตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ธุรการ ดังนี้

1. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการ
 ปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีค่า $p = 0.10$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน
 ของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี = $1.79 + 0.16$ (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่) + 0.34 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี = 0.21 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่) + 0.35 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงาน (ตัวแปรตาม)

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.61	0.37	0.36	0.52

จากตารางที่ 4.29 พบว่าตัวแปรทุกตัวของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงาน มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.61 ค่าความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดรวมกัน 3 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 37% ส่วนที่เหลืออีก 63% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรตามเท่ากับ 0.52

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านปริมาณงาน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.32	0.29		4.53	0.00
แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ อีอาร์จี					
1. ผลรวมระดับความคิดเห็นของ แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการ ดำรงอยู่	0.26	0.06	0.31	4.33	0.00*
2. ผลรวมระดับความคิดเห็นของ แรงจูงใจด้านความต้องการด้าน ความสัมพันธ์ทางสังคม	0.22	0.08	0.20	2.84	0.01*
3. ผลรวมระดับความคิดเห็นของ แรงจูงใจด้านความต้องการความ เจริญก้าวหน้า	0.18	0.06	0.24	3.30	0.00*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงาน ดังนี้

1. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่า $p = 0.01$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการ ด้านปริมาณงาน

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี = $1.32 + 0.26$ (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่) + 0.22 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม) + 0.18 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการ ด้านปริมาณงาน

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี = 0.31 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่) + 0.20 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม) + 0.24 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการด้านคุณภาพของงาน (ตัวแปรตาม)

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.54	0.29	0.28	0.48

จากตารางที่ 4.31 พบว่าตัวแปรทุกตัวของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการด้านคุณภาพของงานมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.54ค่าความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดรวมกัน 3 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 29% ส่วนที่เหลืออีก 71% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรตามเท่ากับ 0.48

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ ด้านคุณภาพของงาน

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธรรการ ด้านคุณภาพของงาน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.81	0.27		6.67	0.00
แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี					
1. แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่	0.12	0.06	0.16	2.08	0.04*
2. แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	0.37	0.07	0.38	5.15	0.00*
3. แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	0.07	.05	0.11	1.38	0.17

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการด้านคุณภาพของงาน ดังนี้

1. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ มีค่า $p = 0.04$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีค่า $p = 0.17$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ ด้านคุณภาพของงาน

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี = $1.81 + 0.12$ (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่) + 0.37 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านคุณภาพของงาน

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี = 0.16 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่) + 0.38 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ และด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ตัวแปรอิสระ) และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด (ตัวแปรตาม)

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.40	0.16	0.15	0.61

จากตารางที่ 4.33 พบว่าตัวแปรทุกตัวของผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการด้านระยะเวลาที่กำหนดมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.40 ค่าความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดรวมกัน 3 ตัว มีความแม่นยำในการพยากรณ์ 16% ส่วนที่เหลืออีก 84% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และมีค่าความคลาดเคลื่อนจากตัวแปรตามเท่ากับ 0.61

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้ายโดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด

ผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ ด้านระยะเวลาที่กำหนด	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.24	0.34		6.54	0.00
แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี					
1. แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่	0.10	0.07	0.11	1.35	0.18
2. แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	0.40	0.09	0.35	4.38	0.00*
3. แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	-0.01	0.07	-0.01	-0.11	0.91

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณขั้นตอนสุดท้าย โดยวิธี Enter แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลด้านระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

1. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ มีค่า $p = 0.18$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่า $p = 0.00$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลรวมระดับความคิดเห็นด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีค่า $p = 0.91$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาล ด้านระยะเวลาที่กำหนด

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี = $2.24 + 0.40$ (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาล ด้านระยะเวลาที่กำหนด

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี = 0.35 (ผลรวมระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอย (MRA) โดยรวม

ตัวแปรอิสระ	β	มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาล
1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		
1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.28	✓
1.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	-0.07	-
1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน	-0.08	-
1.4 ด้านจิตอาภรณ์	0.18	✓
1.5 ด้านการปฏิบัติงาน	0.40	✓

ตารางที่ 4.35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอย (MRA) โดยรวม (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	β	มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
2. แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี		
2.1 ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่	0.21	✓
2.2 ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	0.35	✓
2.3 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	0.13	-

✓ แทน ยอมรับสมมติฐาน

- แทน ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวม พบว่า การรับการสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอย (MRA) รายด้าน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตารางที่ 4.36 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอย (MRA) รายด้าน

ตัวแปรอิสระ	β	มีผลต่อปริมาณงาน	β	มีผลต่อคุณภาพของงาน	β	มีผลต่อระยะเวลาที่กำหนด
1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ						
1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.28	✓	0.21	✓	0.25	✓
1.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	0.06	-	-0.10	-	-0.15	-
1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.09	-	-0.13	-	-0.17	-
1.4 ด้านจิตอาารมณ์	-0.01	-	0.25	✓	0.24	✓
1.5 ด้านการปฏิบัติงาน	0.36	✓	0.38	✓	0.31	✓
2. แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี						
2.1 ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่	0.31	✓	0.16	✓	0.11	-
2.2 ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ ทางสังคม	0.20	✓	0.38	✓	0.35	✓
2.3 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	0.24	✓	0.11	-	-0.01	-

✓ แทน ยอมรับสมมติฐาน

- แทน ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอาร์ทิจิและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด 3) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอาร์ทิจิที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตรฐานการประมาณค่า Rating scale มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.975 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และ กรณีตัวแปรกลุ่มย่อย 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ One - way ANOVA และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 84.04 และเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.87 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 รองลงมา มีอายุระหว่างมากกว่า 51 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.43 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 72.34 รองลงมา เป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 20.74 และน้อยที่สุดเป็นระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.32 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ

15.96 รองลงมาคืออัตราเงินเดือนต่ำกว่า 14,999 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.23 และน้อยที่สุดคืออัตราเงินเดือน 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.45

ประเภทตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งประเภทวิชาการ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 76.06 รองลงมาคือ ประเภททั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.34 และน้อยที่สุดคือ ประเภทอำนวยการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 2 - 10 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 46.81 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 20.21 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านจิตอาารมณ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมาเป็นด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านและรายชื่อของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของข้าราชการ จุฬาราชการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และเมื่อวิเคราะห์รายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านคิดว่าองค์กรให้เงินเดือนหรือผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสมและเป็นที่น่าพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 รองลงมาคือ ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กร คำนึงกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรอย่างเพียงพอและเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96

ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และเมื่อวิเคราะห์รายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านได้รับมอบหมายในงานที่ต้องใช้ความสามารถและความรับผิดชอบมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 รองลงมาคือ องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อเพื่อโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และลำดับที่น้อยที่สุด

คือ องค์การส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.16

ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์การนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 รองลงมาคือ ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ องค์การเห็นความสำคัญของพนักงานที่จะดำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93

ด้านจิตอาารมณ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 รองลงมาคือ ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ องค์การให้เกียรติและปฏิบัติต่อท่านและบุคลากรเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

ด้านการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจและให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรอยู่เสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ องค์การสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี้

จากการวิเคราะห์แรงจูงใจพบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีอีอาร์จี้โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า ระดับการแรงจูงใจในแต่ละด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 รองลงมา คือ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และลำดับที่น้อยที่สุด คือ ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

เมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อของระดับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี้ของข้าราชการธรรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความรู้สึกปลอดภัย (ทางด้านร่างกาย) ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 รองลงมาคือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ดีสำหรับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.78 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ท่านได้รับผลประโยชน์อื่น ๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง หรือสวัสดิการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.27

ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือ ท่านมักได้รับความร่วมมือจากเพื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

ด้านความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพและก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 รองลงมาคือ ท่านได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ท่านได้รับโอกาสในฝึกอบรมหรือการพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ

จากการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานโดยรวมพบว่า ผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า ระดับผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยด้านระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

เมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อของระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านปริมาณงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือ ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่าน มีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าปริมาณผลงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับจำนวนของข้าราชการในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90

ด้านคุณภาพของงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผลงานที่ท่านปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ ก่อนการส่งมอบผลงานทุกครั้ง ท่านได้มีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ วัสดุอุปกรณ์ที่องค์กรของท่านนำมาใช้ปฏิบัติงานได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

ด้านระยะเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 รองลงมาคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามกับเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ผลงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละเรื่องสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ จำแนกเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาารมณ์และด้านการปฏิบัติงานโดยภาพรวมพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.60 เมื่อทำการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (p-value เท่ากับ 0.00) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ (p-value เท่ากับ 0.04) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน (p-value เท่ากับ 0.00) ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จี้ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอ็อาร์จี้ที่ประกอบด้วย ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และความต้องการความเจริญก้าวหน้าโดยภาพรวม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.45 เมื่อทำการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ (p-value เท่ากับ 0.00) และแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (p-value เท่ากับ 0.00) ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี และผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

1.1 ผลการศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ในภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านจิตอาารมณมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลการตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการปฏิบัติงานและด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร รับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญ เห็นคุณค่าของข้าราชการธุรการในการปฏิบัติงาน มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา มอบโอกาสความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานให้แก่ข้าราชการธุรการ รวมถึงสนับสนุนด้านนโยบายเกี่ยวกับค่าตอบแทน เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีของข้าราชการธุรการและครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อมรรรัตน์ แสงฉาย (2558) ที่กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นพฤติกรรมการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าองค์กรได้ให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นถึงความทุ่มเทของตนที่มีต่อองค์กร รวมถึงการได้รับโอกาสในการทำงาน พร้อมด้วยความหวังและความเป็นอยู่ที่ดีจากองค์กร กล่าวคือ หากองค์กรมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณและด้านการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะทำให้ข้าราชการธุรการยอมรับการสนับสนุนจากองค์กรได้และสามารถทำให้เชื่อได้ว่าองค์กรให้ความสำคัญแก่พนักงาน เห็นคุณค่าในการทำงาน มีความหวังและทำให้ข้าราชการธุรการเกิดความรู้สึกต่อองค์กรในเชิงบวก และยังส่งผลให้ข้าราชการธุรการเกิดความตั้งใจในการทำงานให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ความคิดเห็นต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศินันท์ ทิพย์โอสถ และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2556) ที่ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในช่วงที่เห็นด้วย เนื่องจากธนาคารเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงสูง ได้รับการยอมรับจากสังคม มีการจัดสภาพในการทำงานประกอบด้วยเงินเดือนและสวัสดิการที่ค่อนข้างดีจึงทำให้พนักงานธนาคารมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมค่อนข้างดี

1.2 ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า แรงจูงใจภาพรวมของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา

คือ ความต้องการเพื่อการดำรงอยู่และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้ข้าราชการธรรมาภิบาลเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทนา จงดี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตรถเด็กเล่นจะมีแรงจูงใจในด้านความต้องการความสัมพันธ์มากที่สุด เนื่องจากในการทำงานบุคลากรขององค์กรจะมีความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและคนในสังคมของการทำงาน เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ประเภทตำแหน่งและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาล สำนักงานอัยการสูงสุด

2.1 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ข้าราชการธรรมาภิบาลที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า เพศเป็นเพียงตัวบ่งชี้ถึงคุณลักษณะของบุคคลเท่านั้น แต่ในทางปฏิบัติงานแล้วข้าราชการธรรมาภิบาลแต่ละคนล้วนได้รับการพิจารณาให้ปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งการที่ข้าราชการธรรมาภิบาลแต่ละคนไม่ว่าเพศชาย หรือเพศหญิงต่างตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณารายได้ หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ องค์กรก็ใช้เกณฑ์การพิจารณาตามผลการปฏิบัติงาน ไม่ได้มีการแบ่งแยกเพศชาย หรือเพศหญิง ใช้การพิจารณาอย่างยุติธรรม และเสมอภาคตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ดังนั้น จึงเหตุให้ข้าราชการธรรมาภิบาลที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับวิจัยของ สมพงษ์ เพชร และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ ธรรมาภิบาล พรหมสาขา ณ สกลนคร ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา สถาบันวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติของผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

2.2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ข้าราชการธรรมาภิบาลที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า อายุเป็นตัวบ่งชี้ถึงวัยของแต่ละบุคคล ถึงแม้ว่าในการปฏิบัติงาน อายุของแต่ละช่วงวัยจะสามารถเรียนรู้ถึงการปฏิบัติงานได้อย่างเท่าเทียมกันก็ตาม แต่ในการวิจัยพบว่า ข้าราชการธรรมาภิบาลที่มีอายุมากจะสามารถ

แสดงผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าข้าราชการรัฐการที่มีอายุน้อย เนื่องจากข้าราชการรัฐการในระดับอาวุโส จะมีการสะสมถึงประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า รวมถึงการคิดวิเคราะห์การตัดสินใจที่ใช้จากการเรียนรู้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรงค์ศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา สถาบันวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากทดสอบพบว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติของผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการรัฐการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงษ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน พบว่า ข้าราชการรัฐการที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงษ์ (2558) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการรัฐการที่มีประเภทตำแหน่งแตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญาพร ฐิติพงษ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันพบว่า บุคลากรของ บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

2.6 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการรัฐการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลถือเป็นความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ความอาวุโสหรือประสบการณ์การทำงาน ที่แสดงถึงพฤติกรรม

ของบุคคลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งการศึกษาเรียนรู้จากสิ่งที่ปฏิบัติหรือสิ่งที่พบเห็นจากการปฏิบัติงาน เริ่มแรกจนกระทั่งปัจจุบันนั้น มีผลต่อความคิด อุดมการณ์ ค่านิยมต่าง ๆ จึงส่งผลให้บุคคลแสดงออกใน พฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป รวมทั้งการตัดสินใจที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล จึงเป็นเหตุให้ข้าราชการธุรการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไป สอดคล้องกับวิจัยของ สมพงษ์ เพชร และกล้าหาญ ญ นาน (2562) ได้ทำการศึกษา การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาซี จำกัด เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาซี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ แตกต่างกันไป พบว่า บุคลากรของบริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ที่มีประสบการณ์การ ทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์และด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 37 (Adjusted R² = 0.37) โดยสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นการรับรู้ถึงค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบาย และสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่จะได้รับจากองค์การ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว ส่วนด้านจิตอาารมณ์ เป็นการรับรู้ว่าองค์การให้การยอมรับ ให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าในตัวพนักงาน ส่วนด้านการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้บริหารระดับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนงาน ให้ความ ไว้วางใจ ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อเกิดปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการทำงานให้แก่องค์การ ดังนั้น องค์การ จะต้องตระหนักและเน้นย้ำการสนับสนุนในด้านการฝึกอบรม การส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการสื่อสารให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพื่อส่งผลให้ ข้าราชการเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับองค์การ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิรินทร์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและมี ประสิทธิภาพ ดังนั้น การที่จะให้พนักงานทั้งธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ทั้งที่ปฏิบัติงานในสายหลักและสายสนับสนุนมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ได้นั้น จำเป็นต้องมีการบริหารปัจจัยเชิงจิตและเสริมสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพอใจในงานของพนักงานอันจะส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอาร์ทเจอร์ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอาร์ทเจอร์ ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมและด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการโดยรวมได้ร้อยละ 32 (adjusted R² = 0.32) ดังนั้น องค์กรควรมีการผลักดันแรงจูงใจในด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมและความต้องการความเจริญก้าวหน้าเพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการธุรการ ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการในทุกด้านและควรรักษาไว้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งเร้าให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และงานวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยมีแรงจูงใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านที่มีแรงจูงใจน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ทั้งนี้ เพราะว่าองค์กรจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น จะต้องมีการบริหารงานและมีนโยบายที่ดี มีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากร จึงจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และส่วนหนึ่งที่บุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงนั้น เนื่องมาจาก การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารซึ่งทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเองและสามารถช่วยเหลือให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

5.3.1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น หน่วยงานควรดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผลตอบแทนที่รับรู้ได้อาจจะไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่จูงใจไม่น้อยไปกว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานอยู่ในองค์กรที่ชอบธรรมและเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2559 อ่างใน สมพงษ์ เพชร และกล้าหาญ ฒ น่าน, 2562)

5.3.1.2 ด้านความรู้ในงานโอกาสและก้าวหน้า จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่หน่วยงานควรเพิ่มจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเติบโตในสายงานที่ปฏิบัติงาน

5.3.1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการธรรมาภิบาลมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอื่น ๆ รวมทั้งมีการวางแผนพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังข้าราชการธรรมาภิบาลเพื่อให้ข้าราชการธรรมาภิบาลเหล่านั้นสามารถเติบโตและมีประสิทธิภาพในอนาคต

5.3.1.4 ด้านจิตอาสามณ์ จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาสามณ์ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น หน่วยงานต้องรักษาและส่งเสริมบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์การ ทั้งนี้ เพื่อให้ข้าราชการเกิดความสุขในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นจะช่วยสร้างกระบวนการทางจิตที่ดี ช่วยให้ที่ปฏิบัติหรืองานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้น

5.3.1.5 ด้านการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น หน่วยงานจะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา หรือจัดการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการธรรมาภิบาลให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองปฏิบัติ ตลอดจนต้องสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานที่สะดวก รวดเร็ว มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

5.3.2 แรงจูงใจตามทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี

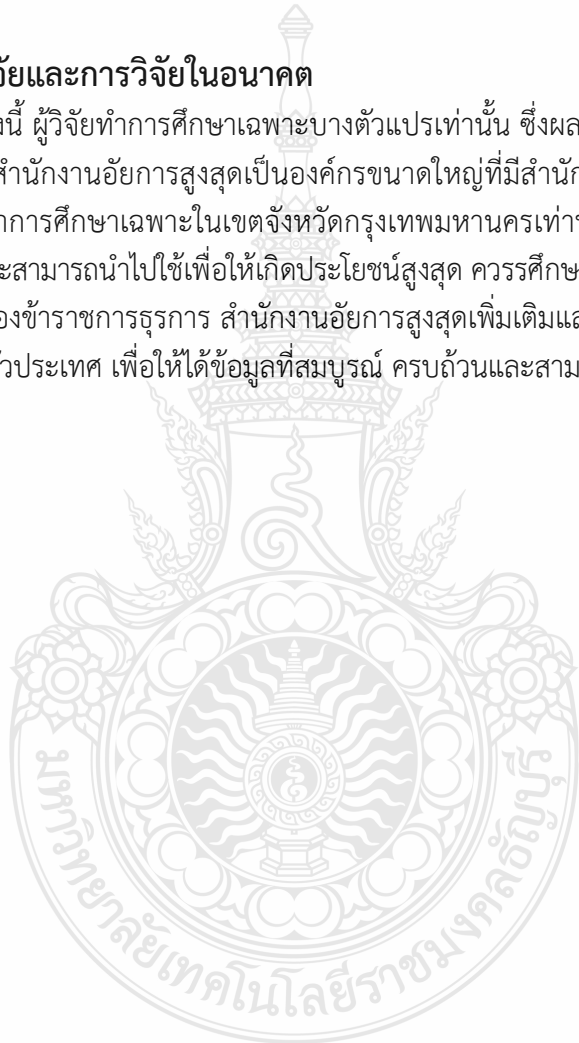
5.3.2.1 ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น หน่วยงานควรเล็งเห็นถึงการเพิ่มสวัสดิการให้แก่ข้าราชการธรรมาภิบาลตามสถานการณ์ในปัจจุบันให้มากขึ้น รวมทั้งการเพิ่มค่าครองชีพเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการธรรมาภิบาลที่จะพัฒนาทักษะความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเป็นแรงจูงใจในปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดให้มีสวัสดิการที่มากพอจะทำให้ข้าราชการธรรมาภิบาลเกิดความตั้งใจในการทำงาน ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น หน่วยงานควรมีการรักษาความสัมพันธ์ หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยกระตุ้นความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ผู้บริหารและข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานต่าง ๆ สามารถพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถของตนเองระหว่างกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสามัคคี เกิดความร่วมมือร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างข้าราชการ และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลเพิ่มมากขึ้น

5.3.2.3 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรมีการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานในหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อให้ข้าราชการมีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการสามารถเติบโตและก้าวหน้าในสายงานของตนเอง รวมทั้งควรมีการปรับปรุงระบบด้านเทคโนโลยีให้พร้อมต่อการทำงานในยุคดิจิทัล อีกทั้ง ยังสามารถทำให้ข้าราชการธรรการเปิดโลกทัศน์ หรือมุมมองของการรับรู้เกี่ยวกับงาน ความรับผิดชอบในงานมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ อาจยังไม่ครบถ้วน อีกทั้ง สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานคดีทั้งในส่วนกลางและต่างจังหวัด ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม ครบถ้วนและสามารถนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ สำนักงานอัยการสูงสุดเพิ่มเติมและเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการธรรการทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



บรรณานุกรม

- กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2560). **หลักการจัดการและองค์การ**. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.
- กฤษดา เขียววัฒนสุข, รัชณี แก้วมณี, นีรนุช สายสุยา และ สุภัทสรสา กิริกา. (2561). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ เบทาโกรสเปเชียลตีฟู้ดส์ จำกัด. **วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**, 5(2), 55 - 69.
- กฤษดา เขียววัฒนสุข, สันติกร ภมรปฐมกุล, และ วิจิตตรา ผลมะม่วง. (2562). แรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. **Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University**, 6(2). 36 - 49.
- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- กล้าหาญ ณ น่าน. (2563). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ทริปเปิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- กันธิชา ทองพูน, เขมมาวี รัชชชูชีพ และ กล้าหาญ ณ น่าน. (2559). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร. **สุทธิปริทัศน์**, 30(93), 131 - 145.
- จริยา หอมกุ่ม. (2549). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). **การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2 - 7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). **แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาสถานีวิจัยโทรทัศนกองทัพบก**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. (งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีบูรพา).
- นันทนา จงดี. (2560). **แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์การของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท
ก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้
การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 8(2), 129 - 144.
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การ
สนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันขององค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการ
ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2556). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย
สายวิชาการในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ, 37(142). 16 - 32.
- ศศิรินทร์ ทิพย์ไอสถ. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
ในภาคธุรกิจธนาคาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี).
- สมพงษ์ เพชร. (2561). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สมพงษ์ เพชร และ กล่าวหาญ ณ น่าน. (2562). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด.
วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 5(2), 82 - 99.
- อมรรัตน์ แสงสาย. (2558). ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความ
ผูกพันขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย: กรณีศึกษา บริษัท เอเชีย สแตนเลย์ อินเทอร์เน็ต
เนชั่นแนล จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง
ด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม
แห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Ali, A., Bin, L.Z., Piang, H.J. & Ali, Z. (2016). The impact of Motivation on the Employee
Performance and Job Satisfaction in IT Park (Software House) Sector of
Peshawar, Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business
and Social Sciences*, 6(9), 297 - 310.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2018). Factors affecting employee performance: an empirical approach. **International Journal of Productivity and Performance Management**, 68(1), 171 - 193.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**, 71(3), 500 - 507.
- 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.
- 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.
- Olusadum, N. J., & Anulika, N. J. (2018). Impact of Motivation on Employee Performance: A Study of Alvan Ikoku Federal College of Education. **The Journal of Management and Strategy**, 9(1), 53 - 65.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. **Journal of Applied Psychology**, 87(4), 698 - 714.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการสูงสุด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรโครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับเพื่อนำไปใช้ในทางวิชาการนำเสนอโดยภาพรวมเท่านั้น และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้จะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่าน/หน่วยงานของท่านแต่ประการใด ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยคำถาม รวม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 13 ข้อ

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่องานวิจัยในครั้งนี้ (แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า)

ผู้วิจัยขอขอบคุณข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามเพื่องานวิจัยในครั้งนี้

ด้วยความนับถือ

นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของข้าราชการธุรการ สำนักงาน
อัยการสูงสุด

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้ครบสมบูรณ์ทุกข้อ
(เลือกเพียง 1 คำตอบ) 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับที่	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support : POS)	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ						
1	ท่านคิดว่าองค์การของท่านให้เงินเดือนหรือผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าล่วงเวลาแก่ท่านอย่างเหมาะสมและเป็นที่น่าพอใจ					
2	ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่					
3	ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การ คຸ້ມคຳกັບຄວາມຮູ້ ຄວາມສາມາດ ແລະ ປະສິດທິຊານຂອງທ່ານ					
4	ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การ คຸ້ມคຳกັບ ຄວາມເສຍຫາຍຈາກການทำงานของທ່ານ					
5	ท่านคิดว่าองค์การของท่านมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรอย่างเพียงพอและเป็นที่น่าพอใจ					
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า						
6	องค์การสนับสนุนให้บุคลากรเลื่อนไปสู่อำนาจหน้าที่ที่สูงกว่าได้ตามความรู้ ความสามารถ					
7	หัวหน้างานให้การสนับสนุนบุคลากรในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน					
8	ท่านได้รับมอบหมายในงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้น และรับผิดชอบมากขึ้น					
9	องค์การส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อ เพื่อโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ					
10	องค์การส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					

ลำดับที่	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support : POS)	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความมั่นคงในการทำงาน						
11	องค์กรเห็นความสำคัญของบุคลากรที่จะดำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้					
12	ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
13	ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงและเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กร					
14	ท่านมีความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จขององค์กร					
15	ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ					
ด้านจิตอาารมณ์						
16	องค์กรให้เกียรติและปฏิบัติต่อท่านและบุคลากรเป็นอย่างดี					
17	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ					
18	ท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ ทำให้รู้สึกว่าคุณได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
19	ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร					
20	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี					
ด้านการปฏิบัติงาน						
21	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
22	องค์กรให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
23	หัวหน้างานมีการสรุปผลและวางแผนการทำงาน เพื่อนำมาใช้ แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น					
24	องค์กรสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ					
25	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของข้าราชการธรรมากร สำนักงานอัยการสูงสุด

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับกรปฏิบัติงนของท่านให้ครบสมบูรณ์ทุกข้อ (เลือกเพียง 1 คำตอบ) 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับที่	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎี ERG	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ (Existence Needs)						
1	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน					
2	ท่านได้รับผลประโยชน์อื่น ๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้างหรือสวัสดิการที่ดี					
3	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัย (ทางด้านร่างกาย) ในการทำงาน					
ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Related Needs)						
4	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
5	ท่านมักได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ					
6	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ					
ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)						
7	ท่านได้รับโอกาสในการฝึกอบรมหรือการพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน					
8	ท่านได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีโอกาสดำรงตำแหน่งในหน้าที่การงาน					
9	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณภาพความสำเร็จในอาชีพและก้าวหน้าในงาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับผลการปฏิบัติงานของท่านให้ครบสมบูรณ์ทุกข้อ (เลือกเพียง 1 คำตอบ) 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับที่	ผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านปริมาณงาน						
1	ท่านคิดว่าปริมาณผลงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับจำนวนของข้าราชการในหน่วยงาน					
2	ท่านคิดว่าปริมาณผลงานที่ออกมานั้นสำเร็จเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน					
3	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่าน มีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
4	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลาเสมอ					
ด้านคุณภาพของงาน						
5	ผลงานที่ท่านปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้อง เรียบร้อย ครบถ้วน และเชื่อถือได้					
6	ผลงานที่ท่านปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้					
7	วัสดุอุปกรณ์ที่องค์การของท่านนำมาใช้ปฏิบัติงานได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
8	ก่อนการส่งมอบผลงานทุกครั้ง ท่านได้มีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน					
9	คุณภาพของงานของท่านเป็นที่ยอมรับต่อองค์การภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า					
ด้านระยะเวลาที่กำหนด						
10	งานที่ท่านได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา					
11	ผลงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละเรื่อง สามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม					
12	ท่านสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
13	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามกับเป้าหมายของเวลาที่องค์การกำหนด					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๔๙/๐๖



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด จังหวัดกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ

โทร. ๐๙๒ ๖๑๒ ๘๖๖๕

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๕๙๐๔



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด จังหวัดกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ่าน
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในกรณีนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ

โทร. ๐๙๒ ๖๑๒ ๘๖๖๕

ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๒๕๖๗



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายสมพงษ์ เพชร ผู้จัดการอาวุโส บริษัท ไทยโอบายาซี จำกัด

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
กรณีศึกษา สำนักงานอัยการสูงสุด จังหวัดกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณาน
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ

โทร. ๐๙๒ ๖๑๒ ๘๖๖๕

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวแพรววิไล จันทร์บุญ
วัน เดือน ปี เกิด	4 พฤศจิกายน 2526
ที่อยู่	55/316 หมู่ที่ 3 ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประสบการณ์การทำงาน	2554 - 2556 กรมทรัพยากรน้ำ 2556 - 2558 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2558 - ปัจจุบัน สำนักงานอัยการสูงสุด
เบอร์โทรศัพท์	092-612-8665, 081-749-7736
อีเมล	praew.ch@gmail.com

