

[หน้าแรก](#)    [เกี่ยวกับ TCI](#) »    [ฐานข้อมูล TCI](#) »    [ค่า TJIF](#)    [การประเมิน/อบรม](#) »    [งานวิจัยของ TCI](#) »    [เกตเวย์คุณภาพวารสาร](#) »    [กรอบสนับสนุน](#)    [FAQ](#)

### ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน :

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขา
1	วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิง นวัตกรรม	2287-0326	สถาบันวิจัยและ พัฒนา มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิ ราช	1	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์

[Back to top](#)

Copyright 2005, Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved.

Contact: tci.thai@gmail.com



## วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม

Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2559

ISSN 2287-0326

### บทความรับเขียน

- ความจริงเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์และแนวทางการเลือกวิธีวิทยาให้เหมาะสมกับปัญหาวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.  
สุบิน ยุระรัช

1

### บทความวิจัย

- แนวทางการส่งเสริมการทำวิจัยด้านการศึกษาทางไกล  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ผลการใช้ภาษาพยนต์แอนิเมชั่นเพื่อพัฒนาความสามารถทางด้านการพูด  
ภาษาอังกฤษและความพึงพอใจในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา  
ปีที่ 3 โรงเรียนพร้าววิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่
- ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัด  
สุราษฎร์ธานี
- การพัฒนาตัวแบบการจัดการประมูลหมายเลขอหะเบียนรถด้วยกลยุทธ์  
การสร้างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในการขายของบุคลากร กระทรวงคมนาคม
- การพัฒนาความพร้อมของสถานที่ผลิตอาหารสำเร็จรูปพร้อมบริโภคทันที  
ในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตที่ใช้บังคับเป็นกฎหมาย  
ในจังหวัดสมุทรสาคร
- อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานผ่าน  
ความผูกพันในอาชีพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ  
แห่งหนึ่ง
- อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากการค์การ  
ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยี  
การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นางปาลีรัตน์ การดี 30  
นางบุปผา ปงลังกา 45  
ดร.วัฒนา นนทชิต 61  
นายวัลลภ งามสอน 74  
นางสาวอารียา บุญจันทร์ 91  
อาจารย์ 114  
กิตติรัตน์ พิมพารณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ 133  
ซึชพล ทรงสุนทรวงศ์

### บทความวิชาการ

- การบริหารจัดการในยุคข้อมูลข่าวสาร
- ครุวิทยาศาสตร์มืออาชีพ

นายคัชพล จันเพชร 151  
รองศาสตราจารย์ ดร. 159  
ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากการที่ส่งผลต่อ  
ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

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

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
chatchapons5@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
viroj\_jade@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจาก  
องค์การ และคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ที่มีผลต่อความเป็นเลิศในการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 159 คน สอดคล้องกับ  
ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ  
เพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคุณ และการวิเคราะห์ความถดถอย  
อย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากการที่อยู่ในระดับปาน  
กลาง คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่และความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอยู่  
ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการ  
ขององค์การสมัยใหม่ คือ การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ การรับรู้การสนับสนุนจาก  
องค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ คือ ด้านความ  
มั่นคงในการทำงาน และด้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณลักษณะของ  
บุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในด้านการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การทำงานขององค์การ ซึ่งจะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน และสร้างข้อเสียงให้กับองค์การต่อไป

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

### Abstract

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

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

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

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

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานที่ๆ ใหญ่ในรูปแบบเดิมๆ ทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อชินจนเกลียด ไม่เป็นความเบื่อหน่าย ซึ่งส่งผลให้การผลิตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลลดลง และก่อให้เกิดความสูญเสียแก่องค์การได้ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมักจะเกิดจากแรงขับภายในจิตใจของพนักงานเองที่เรียกว่า แรงจูงใจ ผู้บริหารที่ต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การจึงให้ความสำคัญกับกระบวนการจูงใจในการทำงาน (-armstrong,

อักษรพรหม, 2541, น. 51) และการให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากการค์การ เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน จำเป็นต้องอาศัยศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และผู้บริหารที่รับรู้ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ระดับความสามารถ และความชำนาญของพนักงานแต่ละคน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานมาประกอบความรู้เกี่ยวกับงาน เพื่อใช้ปรับปรุงงานเสียใหม่ให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติในแต่ละส่วนงาน (จำไพรัตน์ อักษรพรหม, 2541, น. 67)

องค์การต่างๆ ในปัจจุบัน มีวิสัยทัศน์ (Vision) ที่ต้องการให้พนักงานและองค์การมีความมุ่งมั่นและมีความสามารถเป็นเดิม โดยยึดถือระบบความเป็นเดิมในการปฏิบัติงาน การพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน การประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ การปรับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภารกิจขององค์การ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นองค์กรหนึ่งที่มีปณิธานมุ่งความเป็นเดิมในการทำงาน โดยเฉพาะการพัฒนาสื่อระบบการศึกษาทางไกลเพื่อให้สามารถถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์การเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (<http://www.stou.ac.th/Offices/oet/home/>) อันเป็นแบบอย่างที่ดี และน่าจะนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานในองค์การ

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากการที่มีผลต่อความสามารถเป็นเดิมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผ่านคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความสามารถเป็นเดิมในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการทำงานที่เป็นเดิม ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากการที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความสามารถเป็นเดิมในการปฏิบัติงาน

## นิยามศัพท์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดดังนี้

### แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at Work)

Jerry L. Gary, Frederick A. Starke, Don Hellriegel, John W. Slocum Jr, Richard L. Daft (อ้างถึงใน ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกชาคุปต์, 2554, น. 41) ได้นิยามคำว่า แรงจูงใจ (Motivation) ว่า เป็น พลังที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลหรือภายนอกที่ไปกระตุ้นเร้าให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะ กระทำการอย่างให้เกิดผลที่ต้องการ เมื่อพนักงานในองค์กรมีแรงจูงใจมุ่งมั่นในการทำงานก็จะทำงานอย่าง ทุ่มเทจนเกิดเป็นผลการทำงานที่ดีที่น้ำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง อาจเป็นเงินหรือไม่ใชเงินก็ได้ แรงจูงใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 อย่าง ดังนี้ (บุศริน คุ้มเมือง, 2556)

1. ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ หมายถึง รายได้ประจำที่ได้มาจากการทำงานเต็มเวลา การ จ่ายเงินเดือน อัตราเงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส การแบ่งผลกำไร ค่าล่วงเวลา เงินพิเศษต่างๆ ที่เกิดจากการทำงาน การขึ้นค่าตอบแทน เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคคลกรในองค์กรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มี ความเหมาะสมเป็นธรรม

2. การสร้างคุณค่าทางจิตใจ หมายถึง การจูงใจโดยไม่ใช่เงินเป็นการทำให้บุคคลกรใน องค์กรเกิดความมั่นใจและรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การที่พนักงานได้รับความนับถือจากกลุ่ม การมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ เช่น การยกย่องสรรเสริญ การให้ความใส่ใจ และรับรู้ในสิ่งที่ พนักงานทำให้กับองค์กร

3. การส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การทำให้พนักงานรู้สึกถึง ความมั่นคงทั้งทางร่างกายและจิตใจในการทำงาน โอกาสที่พนักงานจะได้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กร รวมถึงความสำเร็จในชีวิต

4. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคคลกร หมายถึง การดำเนินงานให้บุคคลกรในองค์กร มี ความรู้ ทักษะความสามารถในการทำงานที่ดีขึ้นตลอดจนมีการสร้างหัศนศิลป์ที่ดีในการทำงาน การนำเสนอ ความสามารถที่ช่วยเรียนรู้ภายใน นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีกระบวนการและเพิ่มพูนให้กับตัวพนักงาน โดยการส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่างๆ การได้พัฒนาทักษะในการทำงาน การผลักดันให้ได้ใช้ ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ

5. ประโยชน์ทางด้านสังคม หมายถึง การได้รับสิทธิพื้นฐานทางสังคมที่ทุกคนควรจะได้รับ เช่น การจัดทำประกันสังคม การประกันชีวิตและอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงาน การจัดบริการเกี่ยวกับการ ป้องกัน การรักษาพยาบาล การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น การได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอ

จากแนวคิดที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่

### การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support)

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ตามนี้ เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นความเชื่อโดยทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับการที่องค์การให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกรา (Eisenberger et al., 1986 อ้างถึงใน วิโรจน์ เจรภูมิกานต์, 2553, น. 69) เป็นระดับที่องค์การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของสมาชิก รับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ของสมาชิก พยายามช่วยเหลือสมาชิกเมื่อสมาชิกมีปัญหา และปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม (George and Jones, 1996 อ้างถึงใน วิโรจน์ เจรภูมิกานต์, 2553, น. 70)

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

การประยุกต์ใช้แนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ผ่านกับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การตามแนวทางของpermjitr คล้ายเพชร (2548) แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ที่เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการในด้านต่างๆ ที่ได้รับจากการ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์การและครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์แก่การทำงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่า องค์การให้โอกาสและยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงาน เมื่อเขางานประสบความสำเร็จ และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ ตลอดจนเข้าใจเห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติ หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่ายบริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมี

ปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การ เช่น เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี น่าพึงพอใจและปลอดภัย

จากแนวคิดที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า การรับรู้การสนับสนุนจากการมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่

**คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ (The employee attributes, desired by the modern organization)**

คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ สื่อสารได้ดี มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ (ประคัลก์ ปัณฑพลังภูร, 2556) กล่าวคือ

1. มีความรับผิดชอบสูง หมายถึง ความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรับผิดชอบนี้ยังหมายรวมถึง การที่พนักงานสามารถที่จะคิดและหาวิธีการในการทำงานให้ไปสู่เป้าหมายได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่ต้องให้หัวหน้างานหรือผู้จัดการเข้ามาสั่งและบอกให้ทำทีละขั้นตอน

2. ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี หมายถึง การมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

3. มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ หมายถึง ความสามารถในการคิดต่อยอดสิ่งเดิมที่มีอยู่ หรือคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครคิดมาก่อน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

4. สื่อสารได้ดี หมายถึง การสื่อความกับผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะในการสื่อสารมุ่ยสัมพันธ์กับคนรอบข้าง

5. มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ หมายถึง การทำงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท มีความกระตือรือร้น เพื่อให้งานสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ

### **ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน (Operation Excellence)**

American Productivity and Quality Center (อ้างถึงใน บุญดี บุญญาภิจ และกนกวรรณ ศิริพานิช, 2545, น. 10-11) กล่าวว่า ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติทั้งหลายที่ก่อให้เกิดผลที่เป็นเลิศ หรือวิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือการปฏิบัติที่ทำให้องค์การก้าวสู่ความเป็นเลิศ

Thomas J. Peters และ Robert H. Waterman (อ้างถึงใน วิชัย สมโชค, 2551, น. 79-81) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ ๘ ประการ ที่ทำให้องค์การเป็นเลิศ ดังนี้

๑. การมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์ คือ หลังจากทดลองใช้ในอย่างต่างๆ หัดเจนแล้ว ก็จะทำอย่างมุ่งมั่นจริงจังและต่อเนื่อง จนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย

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

๓. การให้ความอิสระในการทำงานและสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ด้วยการกระจายอำนาจการดำเนินงานในขอบเขตที่กว้างขวางมากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกของการมีส่วนร่วมและความเป็นเจ้าของกิจการ สร้างเสริมสนับสนุนพนักงานให้คิดค้นสินค้าหรือบริการแปลกๆ ใหม่ๆ อุปกรณ์

๔. การเพิ่มผลผลิตโดยพนักงาน พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร ปฏิบัติให้พนักงานเห็นอย่างชัดเจน เช่น การให้เกียรติและให้ความไว้วางใจแก่พนักงานทุกระดับ รวมทั้งได้ใช้มาตรการต่างๆ ในด้านนวัตกรรมในการส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

๕. การติดตามงานอย่างใกล้ชิดและการใช้ค่านิยมเป็นแรงผลักดัน ผู้บริหารองค์การติดตามงานต่างๆ อย่างจริงจัง ตลอดจนพยายามปลูกฝังพนักงานให้มีความเชื่อมั่นในค่านิยมที่ดี เพื่อให้เกิดแรงผลักดันร่วมในการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง

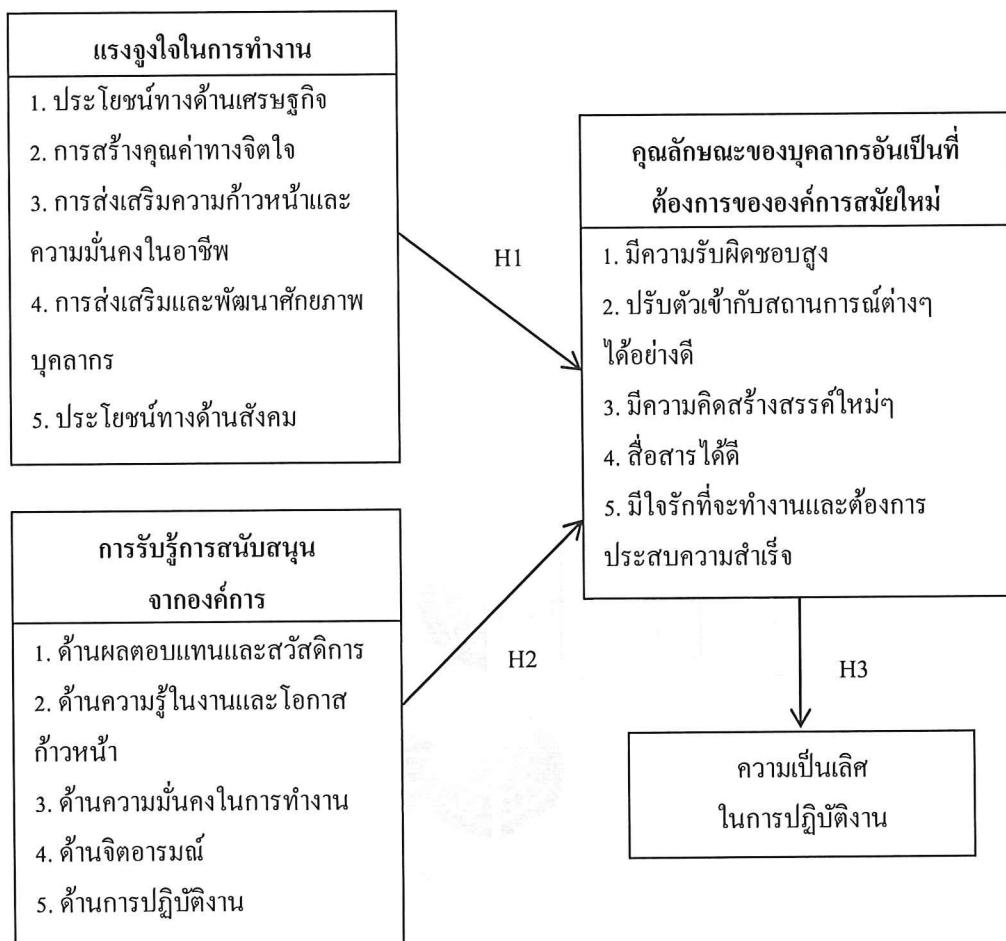
๖. การทำแต่ธุรกิจที่มีความเขี่ยวชาญ ทำแต่เฉพาะธุรกิจที่ตนเองมีความถนัด มีความเขี่ยวชาญหรือเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่ได้ทำอยู่แล้วเท่านั้น เพราะมีความเชื่อว่าการทำธุรกิจที่ไม่เขี่ยวชาญมีโอกาสที่จะประสบกับความล้มเหลวได้มาก และอาจกระทบกระทั่งกับธุรกิจเดิมที่ได้ดำเนินการ

๗. การมีรูปแบบที่เรียนง่ายและใช้พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดองค์การอย่างเรียบง่ายและพยายามปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานให้เรียนง่ายที่สุด พร้อมๆ กับการส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามโครงสร้างที่กะทัดรัด

๘. การเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน การทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นขณะเดียวกันก็ได้ผ่อนปรนให้พนักงานมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และได้ใช้สิ่งที่ผ่อนปรนไปให้กลับมาควบคุมการทำงานของพนักงานอย่างรัดกุม

จากแนวคิดคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

#### 1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลให้เกิดคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ และคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่นี้ก่อให้เกิดความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

องค์การควรส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานเกี่ยวกับประโยชน์ทางด้าน 1) การสร้างคุณค่าทางจิตใจ 2) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร 3) ประโยชน์ทางด้านสังคม ซึ่งจากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจทั้ง 3 ด้านนี้ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ ทั้งนี้แรงจูงใจดังกล่าวจะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจและการเห็นคุณค่าในตัวเอง การมีความรู้ มีทักษะและมีศักยภาพในการ

ทำงานเพิ่มขึ้น รวมถึงความพึงพอใจในสวัสดิการ และการช่วยเหลือดูแลจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับบุคลากร หากบุคลากรได้รับการกระตุ้นหรือส่งเสริมทั้ง 3 ด้านนี้ ก็จะส่งผลให้ บุคลากรให้ความร่วมมือในการทำงาน องค์การเกิดความสามัคคี และบุคลากรรู้สึกผูกพันกับองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ คือ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาส ก้าวหน้า 3) ด้านจิตารมณ์ ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความคิดความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การได้รับการยอมรับ และการมีความเสมอภาค หากบุคลากรได้รับการกระตุ้นหรือส่งเสริมทั้ง 3 ด้านนี้ ก็จะส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีของบุคลากร และทำให้บุคลากรทำงานด้วยความทุ่มเท มีความซื่อสัตย์ และจริงรักภักดีต่องค์การตลอดไป

## 2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบุคลากร อันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่กับความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นแนวทางในการกำหนดแผนงานและยุทธศาสตร์การทำงานขององค์การ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดี และทำให้บุคลากรอยากทำงานให้กับองค์การด้วยความมุ่นมั่นทุ่มเท มีความซื่อสัตย์ และจริงรักภักดีต่องค์การ

### วิธีการวิจัย

การศึกษาระดับปริญญาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประกอบด้วย 7 หน่วยงาน คือ 1) สำนักงานเลขานุการ 2) ฝ่ายจัดระบบและวิจัยสื่อการศึกษา 3) ศูนย์โสตทัศนศึกษา 4) ศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ 5) ฝ่ายวิศวกรรมและเทคโนโลยี 6) ศูนย์การเรียนการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ 7) ศูนย์วิชาการเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 266 คน กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครเจชีแคร์เมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 159 คน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยสร้างเครื่องมือประเภทแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ดัดแปลงจาก บุศริน คุ้มเมือง, 2556 และเปรนจิตร์ กล้ายเพชร์, 2548) มีกรอบระยะเวลาดำเนินการรวมข้อมูล และสรุปผลการวิจัยระหว่างเดือนมกราคม 2558 ถึงเดือนมกราคม 2559 แบ่งcame ไว้ 6 ส่วน รวม 73 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คำถามจำนวน 6 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากการอ่าน จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด

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

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายในด้วยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอ洛ฟายของครอนบาก (Cronbach's Alpha Coeffcients) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า ส่วนที่ 2 มีค่าความเชื่อมั่น 0.969 ส่วนที่ 3 มีค่าความเชื่อมั่น 0.963 ส่วนที่ 4 มีค่าความเชื่อมั่น 0.963 ส่วนที่ 5 มีค่าความเชื่อมั่น 0.895 เมื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับมีค่าเท่ากัน 0.982 สรุปว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

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

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

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิจัยมีดังนี้

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

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

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

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

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

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากการกับคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่

ตัวแบบ	M1	M2	M3	M4	M5	R1	R2	R4	R5	ATT	EXC	VIF
ค่าเฉลี่ย (mean)	3.05	3.42	3.25	3.17	3.14	2.90	3.00	3.30	3.39	3.57	3.90	3.90
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.626	.687	.712	.738	.697	.678	.796	.670	.685	.724	.494	.555
ปริมาณข้อมูลทางเศรษฐกิจ (M1)												2.17
การต่อรับผลกระทบทางจิตใจ (M2)	.452**											1.39
การต่อสัมผัสนานกว่าหนึ่งเดือน (M3)	.606**	.449**										3.47
มนุษย์ในอาชีพ (M3)												
การต่อสัมผัสนานกว่าหนึ่งเดือนทั้งภาระทางกายภาพ บุคลิกภาพ (M4)	.516**	.358**	.685**									3.21
ปริมาณข้อมูลทางเศรษฐกิจ (M5)	.452**	.243**	.600**	.743**								2.73
ผลตอบแทนและตัวตั้งตัวعامل (R1)	.598**	.275**	.537**	.546**	.587**							2.29
ความรู้ในงานเบ็ดเตล็ด ยกตัวอย่างเช่น (R2)	.475**	.275**	.740**	.734**	.656**	.587**						3.87
ความรู้ในภาระทางงาน (R3)	.455**	.318**	.722**	.667**	.649**	.631**	.770**					4.20
จิตสาธารณะ (R4)	.521**	.350**	.713**	.627**	.542**	.596**	.754**	.796**				4.76
ภาระปฏิบัติงาน (R5)	.301**	.254**	.454**	.472**	.478**	.493**	.523**	.669**	.735**			2.56
ภูมิคุณสมบัติของบุคลากรอัมเนียที่ ต้องการขององค์กรต่อไปใหม่ (ATT)	.175*	.289**	.434**	.377**	.332**	.300**	.403**	.530**	.500**	.522**		
ความรู้ในเรื่องการปฏิบัติงาน (EXC)	.009	.212**	.248**	.216**	.226**	.194*	.316**	.326**	.354**	.406**	.726**	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05      \*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

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

**ตารางที่ 2 การทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้การสนับสนุนจากการที่มีผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ โดยวิธีการ Enter**

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

$$F=8.877, P=.000, R = .612, R^2=.375, \text{ Adjusted } R^2=.333$$

\* p < 0.05

\*\* p < 0.01

\*\*\* p < 0.001

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้การสนับสนุนจากการที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคุณ โดยใช้เทคนิคการนำเข้า (enter) โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 37.50

เมื่อพิจารณาด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ( $\beta = -2.010, p < 0.05$ ) ส่วนด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความมั่นคงในการทำงาน ( $\beta = 2.051, p < 0.05$ ) และการปฏิบัติงาน ( $\beta = 2.746, p < 0.05$ ) ส่วนรายการอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่

### ตารางที่ 3 การทดสอบอิทธิพลของคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่

กับความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน (EXC)		t	p-value
	B	Std. Error		
ค่าคงที่	.716	.242	2.954	.004*
คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ (ATT)	.815	.062	13.215	.000**
F=174.623, P=.000, R=.726, $R^2=.527$ , Adjusted $R^2=.524$				

\* p < 0.05      \*\* p < 0.01

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่กับความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคุณ โดยใช้เทคนิคการนำเข้า (enter) โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 52.70 พบว่า คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ( $\beta = 0.82, p < 0.01$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## บทสรุป

ข้อค้นพบจากการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การสร้างคุณค่าทางจิตใจ รองลงมาคือ การส่งเสริม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ เหตุที่การสร้างคุณค่าทางจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เพราะ บุคลากร ได้รับการยกย่องจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเจิงทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ส่วนการส่งเสริม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพมีความสำคัญรองลงมา เพราะ องค์การที่ทำงานอยู่มีความน่าเชื่อถือทำ ให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าจะ ได้รับการขึ้นงานเนย์yan อายุราชการ อย่าง ไรก็ดี แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ เหตุที่เป็นเช่นนั้น เพราะ ว่า บุคลากรยังไม่พอใจใน เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน หรือค่าตอบแทนบางอย่างที่องค์การจัดให้ยังไม่มี ความเหมาะสม เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเดินทาง เป็นต้น

การรับรู้การสนับสนุนจากการ ในการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านจิตารมณ์ หรือที่ด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เพราะ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ชีวิตส่วนตัว รวมถึงด้านอื่นๆ เป็นอย่างดี องค์การ ได้ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ จะช่วยส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวก และองค์การจัดให้บุคลากร ได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีความกดดันและความเครียด ด้านจิตารมณ์มีความสำคัญรองลงมา เพราะ บุคลากรเห็นว่าตนเอง ได้ทำงานในองค์การที่มีเกียรติ หรือ ได้ทำงานที่ได้รับการยอมรับจากองค์การและสังคม อย่าง ไรก็ดี การรับรู้การสนับสนุนจากการ ที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เหตุที่เป็นเช่นนั้น เพราะ ว่า บุคลากรคิดว่าองค์การ ให้ ผลตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา โบนัส ยังไม่เหมาะสมและไม่น่าพอใจ รวมถึงควรให้สวัสดิการต่างๆ แก่บุคลากรอย่างเพียงพอและน่าพอใจกว่าที่เป็นอยู่

คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ในภาพรวม บุคลากรมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การมีใจรักที่จะทำงานและ ต้องการประสบความสำเร็จ รองลงมาคือ การมีความรับผิดชอบสูง เหตุที่การมีใจรักที่จะทำงานและต้องการ ประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เพราะ บุคลากรมีความตั้งใจและมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานให้เกิด ความสำเร็จได้ มีความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จด้วยดี มีความกระตือรือร้น ที่จะทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ ส่วนการมีความรับผิดชอบสูง มีความสำคัญรองลงมา เพราะ เมื่อบุคลากร ได้รับมอบหมายงานให้ทำก็จะพยายามทำงานนั้นให้สำเร็จลุล่วง และมุ่งมั่นทุ่มเททำงานเพื่อให้ประสบ ความสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อ อย่าง ไรก็ดี คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ ที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากและต้องใช้เวลากว่าจะสามารถคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาได้

ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานในภาพรวม บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานหรือองค์การ รองลงมาคือ การกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายของการทำงานชัดเจน เป็นรูปธรรมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เหตุที่เป็นเช่นนั้น เพราะว่า ทรัพยากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ส่วนใหญ่จะเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งที่เป็นอุปกรณ์ขนาดใหญ่ตั้งอยู่ภายในอาคาร และอุปกรณ์ขนาดเล็กซึ่งสามารถนำไปใช้งานนอกสถานที่ได้ เช่น อุปกรณ์บันทึกภาพและเสียง เป็นต้น และก่อนที่จะลงมือทำงานทุกรายการก็จะต้องประชุมกันเพื่อกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนและมีแผนงานเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ งานที่ทำกันอยู่ไม่ได้ก่อให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่ม เหตุที่เป็นเช่นนั้น เพราะว่า บุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษาทำงานในองค์กรกันมานานกว่า 10 ปี งานที่ทำอยู่จึงเป็นงานที่ชำนาญ และคุ้นเคย แม้จะมีประเด็นเนื้อหาสาระบางอย่างแตกต่างไปบ้าง แต่ส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องที่เคยทำร่วมกันมาหรือเคยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานกันมาแล้ว

จากการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การสมัยใหม่ และส่งผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการท่องค์การจะผลักดันให้บุคลากรมีความเป็นเลิศในการทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะด้วยการจูงใจบุคลากร การสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องเหล่านี้เป็นอย่างดีแล้ว บุคลากรก็จะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปรัชญาที่องค์การได้วางไว้

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไปมีดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่ต้องการขององค์การ สมัยใหม่ หรือตามลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาขององค์การ ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาการตอบสนองต่องานของบุคลากรในบริบทค่านจริยธรรม เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะทางการบริหาร อันจะก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมหรือบริบททางจริยธรรมภายในองค์การ
3. ศึกษาความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานขององค์การต่างๆ ที่มีเป็นองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน หรือองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ เพื่อให้องค์การก้าวไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

4. ศึกษาทฤษฎีต่างๆ ทางการจัดการ เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยให้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

### บรรณานุกรม

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิณ เกชาคุปต์. (2554). การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและการเสริมสร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ใน ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 8 สาขาวิชา วิทยาการจัดการ. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

บุญดี บุญญาภิจ และกนกวรรณ ศิริพานิช. (2545). Benchmarking ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

บุศрин คุ้มเมือง. (2556). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการรับรู้บรรยายกาศขององค์การที่มีผลต่อ ความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงานกลุ่ม ธุรกิจเฟรนไซส์ เดอะพิซซ่าคอมปานี เกรีบบริษัท เดอะไวนเนอร์ฟู้ดกรุ๊ป จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ประคัลก์ ปัณฑพลังกุร. (2556). “คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่” [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 11 พ.ย. 2558 จาก <https://prakal.wordpress.com/2013/09/02/>

เพร์มจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความ ผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออกจาก. (วิทยานิพธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์กร ไม่ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

วิทูรย์ ติมชาโขคดี. (2551). มุ่งสู่ความเป็นเลิศ. วารสารข้าราชการ ปีที่ 53 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม-สิงหาคม 2551 หน้า 79-81.

วิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กร. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร. ปีที่ 30 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2553 หน้า 65-81.

สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 12 พ.ย. 2558 จาก <http://www.stou.ac.th/Offices/oet/home/>

อ้าไพรัตน์ อักษรพรหม. (2541). การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมอาหาร ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมอาหาร หน่วยที่ 10 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

Eisenberger, R. Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.

Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities." *Educational and Psychological Measurement*, 1970 (30): 607-610.

Sean Valentine, Martin M. Greller, Sandra B. Richtermeyer. (2006). "Employee job response as a function of ethical context and perceived organization support." *Journal of Business Research*, 2006 (59) 582-588.