

ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
FACTORS OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND INTRINSIC MOTIVATION INFLUENCING THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF LAK HA SUBDISTRICT MUNICIPALITY PERSONNEL, BAN PHAEO DISTRICT, SAMUT SAKHOM PROVINCE

จිරพงษ์ อินค้ำ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณโดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรเทศบาลตำบลท่าบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า และ (3) ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่น ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสนใจและเพลิดเพลิน และด้านความต้องการมีความสามารถ

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายใน ประสิทธิภาพ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This independent study The researcher used the quantitative research model by collecting data from a questionnaire from a sample of personnel from Lak Ha Subdistrict Municipality, Ban Phaeo District, Samut Sakhon Province With the objective of this independent study was to study the operational efficiency level of personnel in Lak Ha Subdistrict Municipality, Ban Phaeo District, Samut Sakhon Province, and to study the factors of perceived organizational support and intrinsic motivation factors affecting the operational efficiency of the personnel in Lak Ha Subdistrict Municipality, Ban Phaeo District, Samut Sakhon Province. The results of the study found that (1) Operational efficiency of the personnel, overall, was in the high level. (2) Factors of perceived of organizational support, influencing the operational efficiency of personnel with a statistical significance of 0.05, were operation, operational knowledge and advancement. (3) Intrinsic motivation factors, influencing the operational efficiency of personnel with a statistical significance of 0.05, were commitment, selfness, interest and enjoyment, and demand for capability.

Keywords : Perceived Organizational Support, Intrinsic Motivation, Efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากในภาวะปัจจุบันที่องค์การต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ สังคมและการเมืองที่มีความอ่อนไหวและไม่แน่นอน เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เพิ่มมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องมีการปรับตัวและพัฒนาศักยภาพขององค์การในด้านต่างๆ เพื่อให้้องค์การอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับ้องค์การอื่นๆ ได้ ซึ่งจะต้องเริ่มจากการบริหารทรัพยากรที่เป็นตัวส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานก็คือ ทรัพยากรบุคคล เนื่องจากคนมีความรู้ มีความสามารถ สติปัญญาและสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างไม่มีข้อจำกัดและยังไม่มีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใดที่สามารถมาทดแทนมนุษย์ได้อย่างแท้จริง ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญที่้องค์การจะต้องบริหารจัดการเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้า้องค์การใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรก็จะทำให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้

จากที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบรรลุวัตถุประสงค์ของ้องค์การ ดังนั้น้องค์การต่างๆ จึงได้แสวงหาปัจจัยต่างๆ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหนทางหรือปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ก็คือ แรงจูงใจ ซึ่งแรงจูงใจตามที่ Hoy&Miskle (2008) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษถึงแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก โดยแรงจูงใจภายนอกจะทำการศึกษาผ่านการรับรู้การสนับสนุนจาก้องค์การของบุคลากรที่รับรู้ว้า้องค์การให้คุณค่าและความสำคัญกับบุคลากร และประสงค์ที่จะเห็นบุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่ใช้ในงานเพิ่มมากขึ้น มีความก้าวหน้าในสายงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกจงรักภักดี มีความผูกพันกับ้องค์การ และพัฒนาตนเองเพื่อทุ่มเทในการทำงานให้กับ้องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการสร้างการรับรู้การสนับสนุนจาก้องค์การ ที่เป็นแรงจูงใจภายนอกแล้ว แรงจูงใจภายในก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากแรงจูงใจภายในจะเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคล อาจจะ เป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ เป็นต้น สิ่งต่างๆ ดังกล่าวนี้อาจมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมที่คงทนถาวร ซึ่งแรงจูงใจประเภทนี้เป็นแรงจูงใจที่บุคคลเกิดขึ้นเอง อยากรทำด้วยความต้องการของตนเอง ไม่ต้องมีใครมาบังคับ และไม่ต้องการสิ่งจูงใจมาล่อ เมื่อบุคคลได้มองเห็นถึงคุณค่าของกิจกรรมที่ทำและทำอย่างเต็มใจ ซึ่งบุคคลนั้นจะมองเห็นว่าผลสำเร็จของกิจกรรมนั้นๆ ที่ตนกระทำเป็นรางวัลในตัวเองอยู่แล้ว ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้สึกรักและจิตใจของบุคคลให้อยากปฏิบัติงานใน้องค์การโดยมุ่งผลสำเร็จของผลงาน จนนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เป็น้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ประเภทเทศบาลตำบล โดยมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ อันประกอบไปด้วย การรักษาความสงบเรียบร้อย การบำรุงรักษาเส้นทางทั้งทางบกและทางน้ำ การรักษาความสะอาด การป้องกันและระงับโรคติดต่อ บำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น การศึกษาอบรม การพัฒนาเด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เพื่อประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมีเขตพื้นที่ในความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ตำบล ในเขตอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร อันได้แก่ ตำบลโรงเข้ ตำบลหนองบัว ตำบลหนองสองห้อง และตำบลยกกระบัตร มีพื้นที่รวมทั้งหมด 125.57 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็น้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเขตพื้นที่ในความรับผิดชอบมากที่สุดในจังหวัดสมุทรสาคร จึงทำให้เจ้าหน้าที่และ

บุคลากรมีภาระงานในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของ เศรษฐกิจ ระเบียบกฎหมาย และเทคโนโลยี จึงทำให้ประชาชนคาดหวังคุณภาพในการให้บริการสาธารณะที่ มากขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่และบุคลากรอยู่ตลอดเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจภายใน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรสาคร โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในวางแผนการ พัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างให้บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร และกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร ให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ และบรรลุมิติทัศน์ที่ องค์กรตั้งไว้ได้

คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรสาครอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและปัจจัยแรงจูงใจภายในมีด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
2. ปัจจัยแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลัก ห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า มีนักวิจัยได้ ให้ความหมายไว้ดังนี้ Eisenberger et al. (1986) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็น ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน องค์กรแสดงความห่วงใย และมีความต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลการตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อน ตำแหน่ง รวมถึงการได้รับสิ่งตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรมอบให้ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมขององค์กรที่ส่งเสริมคนในองค์กร ให้เกิดความสามัคคี และการได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นต้น และทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การ (Perceived Organizational Support Theory) ของ Eisenberger et al. (1986) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดทฤษฎีการรับรู้สนับสนุนจากองค์การ โดยมีพื้นฐานแนวคิดมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการตอบแทนจากบุคคลอื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นย่อมตอบแทนบุคคลอื่นอย่างดีด้วยเช่นกัน ซึ่งหากมองในการทำงานเมื่อองค์การได้เห็นคุณค่าของพนักงาน ด้วยการมอบผลประโยชน์ต่างๆ ให้กับพนักงานผ่านนโยบาย กระบวนการ บรรทัดฐาน และการกระทำขององค์การ อาทิเช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ทรัพยากรในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่ง หรือสวัสดิการอื่นๆ ทำให้พนักงานสามารถรับรู้ว่าจะองค์การสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกว่าจะองค์การเป็นที่พึ่งได้และพร้อมที่จะดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนพนักงาน จนทำให้พนักงานมีความรู้สึกอยากตอบแทนองค์การโดยการทุ่มเททำงานให้ประสบความสำเร็จ และองค์การได้รับผลตอบแทนจากการให้การสนับสนุนต่างๆ กับพนักงานนั้น เป็นผลงานที่พนักงานทุ่มเททำงานจนประสบความสำเร็จ และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

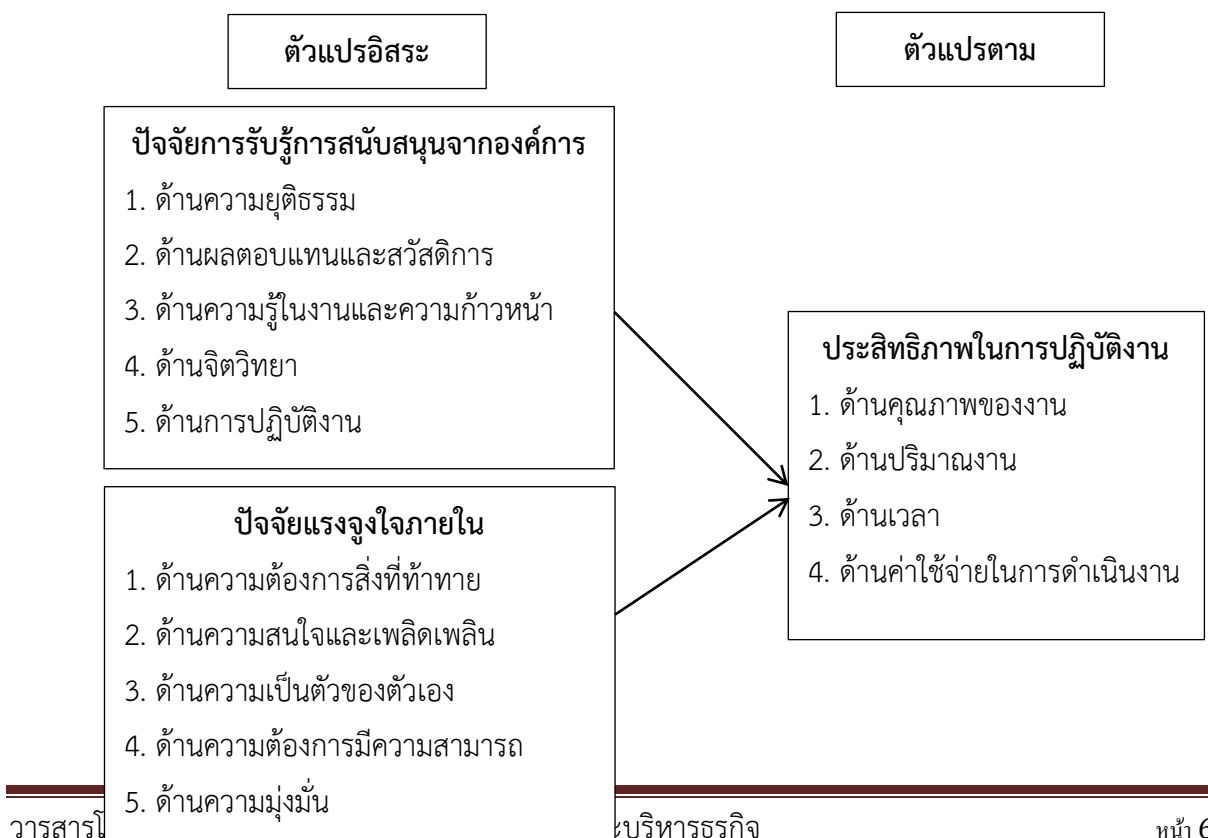
จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายใน พบว่า แรงจูงใจภายใน คือ แรงจูงใจที่เกิดจากตัวบุคคลเอง โดยไม่มีรางวัลหรือผลตอบแทนมาเกี่ยวข้อง และบุคคลมุ่งมั่นที่จะทำงานตามความต้องการของตนเอง ที่เกิดจากสิ่งเร้าภายในที่เกิดจาก เจตคติ ความคิด ความสนใจ ความต้องการ ความรู้สึก เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่คงทนถาวร และเดซี และไรอัน (Deci and Ryan, 1985, p. 68) เสนอทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง โดยศึกษาแนวโน้มแห่งการพัฒนาและความเจริญภายในของมนุษย์ ความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ และสถานการณ์ที่ส่งเสริมกระบวนการเหล่านี้ โดยระบุว่ามนุษย์มีความต้องการพื้นฐานทางจิตใจ 3 ประการ คือ ความต้องการมีความสามารถ (Need for competence) ความต้องการมีอิสระกำหนดได้ด้วยตัวเอง (Need for autonomy) และความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Need for relatedness) ความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดของแรงจูงใจภายใน ซึ่งเป็นแนวโน้มความเจริญงอกงามตามธรรมชาติของมนุษย์ และช่วยพัฒนาสังคมอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งช่วยให้มนุษย์มีความสุขในการทำงานและการดำรงชีวิต กล่าวคือเมื่อบุคคลมีแรงจูงใจภายในเพราะการเห็นคุณค่าในการทำกิจกรรมนั้นๆ มีความสนใจ ความตื่นตัว และมีความมั่นใจ ซึ่งต่อมาจะแสดงออกในแง่ของการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ความเพียรพยายาม ความคิดสร้างสรรค์ ความมีชีวิตชีวา การเห็นคุณค่าในตนเอง และมีความเป็นอยู่ที่ดี และได้มีนักวิจัยชาวไทย อรพินท์ ชูชม และคณะ (2542) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจภายในโดยใช้แนวคิดของ Deci and Ryan (1990) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจและเพลิดเพลิน ความเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการมีความสามารถ และความมุ่งมั่น ซึ่งแบบวัดแรงจูงใจนี้ได้สร้างขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทในประเทศไทย และต่อมาได้มีนักวิจัยชาวไทยหลายท่านก็นิยมใช้แบบวัดแรงจูงใจนี้ในการวัดแรงจูงใจภายใน อาทิเช่น มุทิกา สุภรณ์ (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์การ กรณีศึกษา การประปานครหลวง และ ชวิศา กาญจนรัตน์ (2558) ที่ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร เป็นต้น

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” คือ ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลานอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้ง คนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ดังเช่นที่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะ

หมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพคุ้มค้ำกับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา และทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554) ซึ่งเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของระบบราชการ หมายถึง ผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายด้าน ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ (1) ประสิทธิภาพในด้านของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างจำกัด ด้วยความประหยัด ค้่มค้ำ และ เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด (2) ประสิทธิภาพในด้านของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีช่วยในการทำงานให้มีความ สะดวกมากขึ้น (3) ประสิทธิภาพในด้านของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ ผลงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อ สังคม มีผลกำไร เสริมทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและให้บริการเป็นที่พึงพอใจของผู้ มารับบริการ และ Peterson & Plowman (อ้างถึงใน อุทิสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียง กับ Harrington Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน (Costs)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ **ตัวแปรอิสระ** (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความยุติธรรม ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านจิตวิทยา และ ด้านการปฏิบัติงาน (2) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย ด้าน ความสนใจและเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความ มุ่งมั่น และ**ตัวแปรตาม** (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพขององค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณโดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้บุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดราชบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 212 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรการหาขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการเลือกบุคลากรแต่ละสังกัดมาเป็นตัวอย่าง โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละสังกัด จะใช้วิธีแบบเป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Proportionate) โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามที่ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ตามแนวคิดของครอนบัท (Cronbach) จำนวน 30 ตัวอย่าง ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือวัดมีความเชื่อถือในระดับสูงมีค่าการทดสอบที่ 0.971 เมื่อได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วจึงนำไปวิเคราะห์หรืออธิบายข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์ที่ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.32 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.68 มีประเภทบุคลากรใกล้เคียงกันระหว่าง ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างภารกิจ คิดเป็นร้อยละ 41.73 และ 39.57 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.04 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานใกล้เคียงกันอยู่ในช่วง น้อยกว่า 3 ปี, 3 – 5 ปี และ 11 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.34, 26.62 และ 25.18ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

			(n = 139)
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความยุติธรรม	3.82	.537	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.51	.693	มาก
ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า	3.91	.587	มาก
ด้านจิตวิทยา	3.94	.570	มาก
ด้านการปฏิบัติงาน	3.99	.499	มาก
รวม	3.83	.491	มาก

จากตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .491 เมื่อพิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ด้านจิตวิทยาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านความยุติธรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายใน

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นแรงจูงใจภายใน โดยรวมและรายด้าน

(n = 139)			
แรงจูงใจภายใน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย	3.80	.540	มาก
ด้านความสนใจและเพลิดเพลิน	4.09	.525	มาก
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	3.66	.592	มาก
ด้านความต้องการมีความสามารถ	4.07	.526	มาก
ด้านความมุ่งมั่น	4.16	.527	มาก
รวม	3.93	.417	มาก

จากตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นแรงจูงใจภายใน จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นแรงจูงใจภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .417 เมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านความมุ่งมั่นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ ด้านความสนใจและเพลิดเพลินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านความต้องการมีความสามารถอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และด้านความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

4. ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(n = 139)			
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน	4.10	.418	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.09	.476	มาก
ด้านเวลา	4.05	.509	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.12	.491	มาก
รวม	4.09	.409	มาก

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .409 เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยวิธี Enter

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	B	SE B	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)	1.795	.217		8.260	.000
ด้านความยุติธรรม	.096	.074	.126	1.296	.197
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	-.034	.054	-.058	-.641	.522
ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า	.187	.080	.269	2.335	.021*
ด้านจิตวิทยา	.125	.074	.174	1.674	.096
ด้านการปฏิบัติงาน	.206	.091	.251	2.271	.025*

R = .693 ; R² = .480 ; F = 24.511, sig of F = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4 จะเห็นว่าปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครได้ร้อยละ 48 ($R^2 = .480$) และเมื่อพิจารณาค่า สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ พบว่า ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า และด้านการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรม ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านจิตวิทยา ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยวิธี Enter

แรงจูงใจภายใน	B	SE B	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)	.775	.187		4.143	.000
ด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทาย	.094	.050	.124	1.877	.063
ด้านความสนใจและเพลิดเพลิน	.156	.045	.200	3.497	.001*
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	.095	.039	.137	2.418	.017*
ด้านความต้องการมีความสามารถ	.191	.057	.246	3.369	.001*
ด้านความมุ่งมั่น	.285	.054	.367	5.308	.000*

R = .884 ; $R^2 = .712$; F = 65.882, sig of F = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 5 จะเห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจภายในทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครได้ร้อยละ 71.20 ($R^2 = .712$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านความสนใจและเพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งที่ท้าทายไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 2 ตัวแปรได้แก่ ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า และการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ด้านความรู้ในงานและความก้าวหน้า

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมบุคลากรในด้านความรู้และความก้าวหน้าในงาน อาทิ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอ และส่งเสริมพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้เติบโตในสายงานของตนเองได้ และจัดทำคู่มือเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานของบุคลากรในระดับต่างๆ เพื่อแจ้งให้พนักงานทราบ เพื่อให้รู้เส้นทางความก้าวหน้าและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

1.2 ด้านการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีทรัพยากรที่เพียงพอ มีบรรยากาศที่เหมาะสม และมีความปลอดภัยที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและราบรื่น

2. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายใน มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 4 ตัวแปรได้แก่ ด้านความมุ่งมั่น ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสนใจและเพลิดเพลิน และด้านความต้องการมีความสามารถ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ด้านความสนใจและเพลิดเพลิน

ควรให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศในการทำงานไม่ให้ตึงเครียดมากเกินไป มีความเป็นกันเองมากขึ้น ให้บุคลากรมีความรู้สึกผ่อนคลาย และให้บุคลากรได้ทำงานในด้านที่ตนเองสนใจ และมีความสามารถ เพื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงาน

2.2 ด้านความเป็นตัวของตัวเอง

ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้วางแผนหรือออกแบบรูปแบบการทำงานด้วยตนเอง โดยให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาคอยดูแลและให้คำปรึกษาเมื่อบุคลากรต้องการ และเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นของตนเอง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2.3 ด้านความต้องการมีความสามารถ

จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรโดยรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรให้ได้รับการอบรมในสิ่งที่บุคลากรต้องการมีความรู้และความสามารถที่เพิ่มขึ้น และรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรในด้านต่างๆ ที่ช่วยเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ อาทิเช่น ความต้องการในการใช้อุปกรณ์เพิ่มเติม การจัดการสภาพแวดล้อมให้อยู่สภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านความมุ่งมั่น

ควรยกย่องบุคลากรผู้ที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น โดยการมอบเกียรติบัตร หรือโล่รางวัล เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ใช้ในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตัวอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษา อาทิเช่น โครงสร้าง วัฒนธรรม รูปแบบการบริหารงาน ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ เป็นต้น เพื่อข้อมูลที่แตกต่างกันไป
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลใกล้เคียง ในเขตอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาในประเด็นที่แตกต่างกันไป

บรรณานุกรม

- ชวิตา กาญจนรัตน์. (2558). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพุทธศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มุทิกา สุภรณ์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา การประปานครหลวง*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และวิลาศลักษณ์ ชวัลลี. (2542). *รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุทัยสน์ วีระศักดิ์การุณย์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- Deci, E.L. and R.M. Ryan. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York: A Division of Plenum Publishing Corporation.
- Deci, E.L. and R.M. Ryan. (1990). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived Organizational Support*. *Journal of Applied Psychology*. 86, 71,3. 500-507.