

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร  
และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

RELATIONSHIP AMONG OPERATIONAL FACTORS,  
ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND PERFORMANCE  
EFFICIENCY OF CHEVROLET SERVICE CENTERS

ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร  
และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร  
และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Relationship among Operational Factors, Organizational Commitment  
and Performance Efficiency of Chevrolet Service Centers

ชื่อ - นามสกุล

นายดิเรก สวัสดิ์ศรีรงค์

วิชาเอก

การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.

ปีการศึกษา

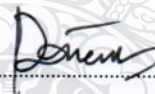
2559

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ธงชัย ศรีวรรณะ, Ph.D.)



กรรมการ

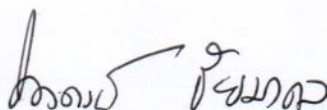
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ปร.ด.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายกรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2559

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อ-นามสกุล	นายดิเรก สวัสดิ์ตรงค์
วิชาเอก	การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลตในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานตำแหน่งหัวหน้างานและตำแหน่งปฏิบัติการที่อยู่ในแผนกบริการของศูนย์บริการเซฟโรเลตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.84 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.73 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม และปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการฝึกรอบพบพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน

<b>Independent Study Title</b>	Relationship among Operational Factors, Organizational Commitment and Performance Efficiency of Chevrolet Service Centers
<b>Name-Surname</b>	Mr. Derek Sawatdarong
<b>Major Subject</b>	Business Engineering Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Supa Tongkong, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2016

### ABSTRACT

This study was conducted to investigate the relationship among operational factors, organizational commitment, and performance efficiency of the staff of the Chevrolet service centers in Bangkok.

The samples included the supervisors and the operational staff of the Chevrolet service centers in Bangkok. Data were collected from 195 samples by administering a questionnaire and were analyzed by applying various statistical methods comprising frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, One-way Analysis of Variance (ANOVA), and Pearson's Product Moment Correlation.

The results revealed that the respondents' opinions toward operational factors, organizational commitment, and performance efficiency were moderate level ( $\bar{X} = 3.52$ ,  $\bar{X} = 3.73$ , and  $\bar{X} = 3.84$  respectively). The results of the hypothesis test showed that staff members with different monthly incomes had different levels of organizational commitment in terms of continuance commitment. Besides, the operational factors had a positive correlation with the overall organizational commitment and the operational factors having a positive correlation with the overall performance efficiency with the level of statistical significance at 0.05. However, training had no relationship with performance efficiency.

**Keywords:** organizational commitment, performance efficiency, operational factors

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ธงชัย ศรีวรรณะ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาทอง อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมล้าหาญ ฦ น่าน กรรมการสอบ เป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการช่วยเหลือ และให้คำปรึกษา แก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ เพื่อนำไปปรับปรุงการค้นคว้าอิสระ และนำแนวความคิดไปใช้ประกอบในการทำงานในปัจจุบัน

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และผู้จัดการศูนย์บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวของผู้ทำการศึกษาวิจัย คณะครู-อาจารย์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้ให้ความรู้และส่งเสริมให้เติบโตเป็นบุคลากรที่ดีต่อไป ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่เรียนปริญญาโทด้วยกัน ที่ช่วยให้กำลังใจและความร่วมมือ แบ่งปันน้ำใจในการทำงานร่วมกันมาเป็นอย่างดี รวมไปถึงเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานด้านต่าง ๆ

สุดท้ายนี้ผู้ทำการศึกษาวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็น ต่อสาธารณชน และผู้ที่สนใจ หากการศึกษารั้งนี้บกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ขออภัยมา ณ โอกาสนี้

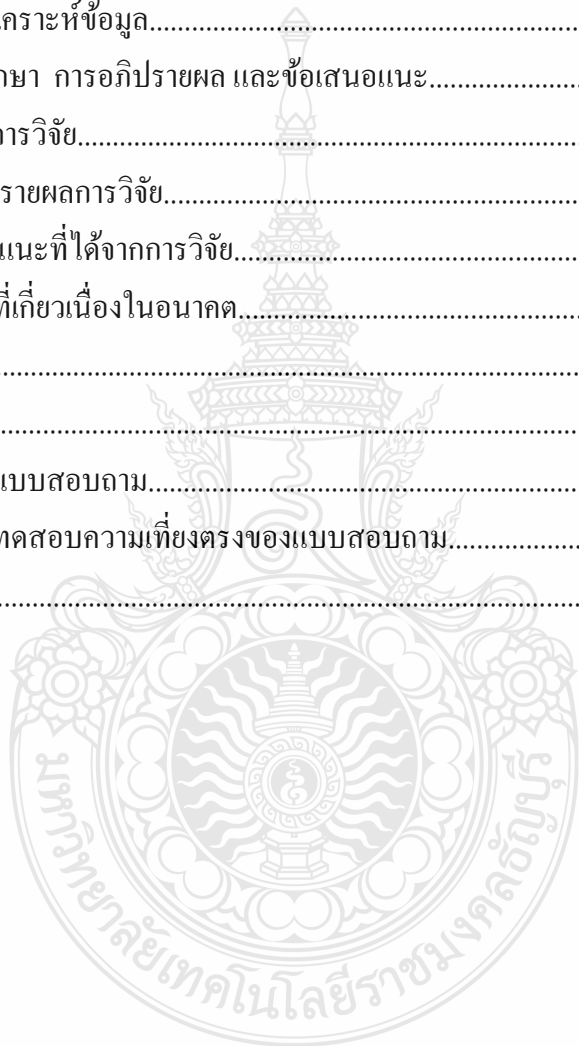
ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(12)
บทที่ 1 บทนำ.....	13
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	13
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	15
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	19
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติการปฏิบัติงาน.....	22
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	29
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ.....	34
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทเซฟโรเลต เซลส์ ประเทศไทย จำกัด.....	42
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	55
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	102
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	102
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	108
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	115
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	117
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก.....	121
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	122
ภาคผนวก ข ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	129
ประวัติผู้เขียน.....	134





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	49
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานในภาพรวม.....	57
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	59
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	60
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านผู้บังคับบัญชา.....	61
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน.....	62
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน.....	63
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านการฝึกอบรม.....	64
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านความมั่นคง.....	65
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านโอกาสความก้าวหน้า.....	66
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านงานที่รับผิดชอบ.....	67
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร.....	68
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในภาพรวม.....	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานด้านคุณภาพของงาน.....	70
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานด้านปริมาณของงาน.....	71
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ พนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	72
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรใน ภาพรวม.....	73
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร.....	74
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรจำแนกตาม ตำแหน่ง.....	75
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร.....	76
ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ.....	77
ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....	78
ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่ง.....	80
ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ.....	82
ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ.....	83
ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่ง.....	85
ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	86
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของกลุ่มตัวอย่างตามความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรจำแนกตามรายได้ ต่อเดือน.....	87
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อ องค์กรด้าน ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร.....	88
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อ องค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร.....	89
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อ องค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร.....	91
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวม.....	92
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน.....	94
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน.....	95

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	97
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน โดยรวม.....	98
ตารางที่ 4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2.....	100
ตารางที่ 4.41 สรุปค่าผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.....	100
ตารางที่ 4.42 สรุปค่าผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4.....	101



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	19



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมยานยนต์ในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมากทั้งทางด้านคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ต้นทุนในด้านราคาที่สามารถแข่งขันกับตลาดได้ พบว่าในประเทศไทยมีค่ายรถยนต์ต่าง ๆ จากต่างประเทศเข้ามาลงทุน เพื่อผลิตและจัดจำหน่ายทั้งภายในประเทศและส่งออกไปยังต่างประเทศ ส่งผลทำให้เกิดการแข่งขันภายในประเทศของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์มีจำนวนมาก โดยตัวแทนจำหน่ายภายในประเทศจะมีหน้าที่จัดจำหน่ายและสนับสนุนการบริการหลังการขาย ดังนั้นศูนย์บริการรถยนต์จึงต้องมีความพร้อมในด้านประสิทธิภาพการให้บริการ หากถ้าลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการ จะส่งผลกระทบต่อศูนย์บริการ โดยลูกค้าอาจจะไม่เลือกใช้บริการอีกต่อไป หรืออาจเปลี่ยนไปใช้รถยนต์ค่ายอื่น ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ในปัจจุบันพบว่าศูนย์บริการส่วนใหญ่มีบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดประสบการณ์ในการทำงานหรือขาดแรงจูงใจในการทำงานมีผลจากปัจจัยหลายประการ เช่น รายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร การลาออกของพนักงานบ่อยทำให้การพัฒนาบุคลากรขาดความต่อเนื่องและทำให้ขาดประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในสายงาน หรือพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอ ในส่วนของผู้ประกอบการเองยังขาดการเอาใจใส่และพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรอย่างจริงจัง และในส่วนของศูนย์บริการนั้นมีการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของแต่ละศูนย์บริการ เพื่อต้องการรักษากลุ่มลูกค้าเดิมและต้องการสร้างฐานลูกค้าจากกลุ่มลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่ม จะเห็นได้ว่าธุรกิจศูนย์บริการนั้นทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญมากต่อการสร้างความพึงพอใจลูกค้าเป็นอย่างมาก ดังนั้นบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนสำคัญที่สุดในองค์กร เปรียบเสมือนหัวใจหลักในการดำเนินงานขององค์กร ผลการปฏิบัติงานที่ได้มาจากบุคลากรจะมีประสิทธิภาพมากเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริหารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานนั้นมาจากองค์ประกอบในการทำงานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ในแต่ละองค์กรจะต้องทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามแผนที่กำหนด รวดเร็ว และสามารถบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

บุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อองค์กร ที่ช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรกำหนดไว้ ดังนั้นบุคลากรที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ จึงต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ สามารถสร้างคุณค่า และคุณประโยชน์ต่อองค์กร บุคลากรขององค์กรเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาสันับสนุนส่งเสริมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีศักยภาพที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ไปด้วยเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่า นั้นไป ในขณะที่เดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลาย ๆ ด้านเพื่อที่จะสรรหาคัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรต้องสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้รับจากการทำงานว่าดีขึ้นเป็นอย่างไรแค่ไหน ความมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เอง ประสิทธิภาพขององค์กรที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งคือ การอยู่รอด (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยการวัดความอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับการวัดความสำเร็จขององค์กร ในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2543, น.29-31)

ในปัจจุบันศูนย์ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์เซฟโรเลตฯ ได้มีสาขาที่ให้บริการครอบคลุมทั่วทั้งประเทศไทย มีทั้งหมด 103 แห่ง และในเขตกรุงเทพมหานคร มีศูนย์บริการเซฟโรเลต 15 แห่ง เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการเซฟโรเลต มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่ใช้รถยนต์เซฟโรเลต เพื่อปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการของบริษัทเซฟโรเลต เซลส์ ประเทศไทย จำกัด เช่น การให้บริการซ่อมบำรุงตามอายุการใช้งาน และการให้คำปรึกษาด้านผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการต่อศูนย์บริการ จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการเซฟโรเลตฯ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และปัจจัยด้านปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางใน

การปรับปรุงการบริหารองค์กรในการวิเคราะห์เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3.2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.3.3 ปัจจัยด้านปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.3.4 ปัจจัยด้านปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้ จะมุ่งเน้นถึงตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานของศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อสถานประกอบการ

### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานในตำแหน่งหัวหน้างานและตำแหน่งปฏิบัติการที่อยู่ในแผนกบริการของศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 15 ศูนย์บริการ โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 380 คน (ข้อมูลจากฝ่ายดูแลหลังการขายของบริษัทเซฟโรเลต เซลส์ประเทศไทย จำกัด) และใช้การหาขนาดตัวอย่าง จากการคำนวณที่ทราบจำนวนประชากรจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ 195 คน



## 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

### ตัวแปรอิสระ ได้แก่

#### 1.4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่ง
5. รายได้

#### 1.4.2.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

1. ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
3. ด้านผู้บังคับบัญชา
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน
5. ด้านประสบการณ์ทำงาน
6. ด้านการฝึกอบรม
7. ด้านความมั่นคงในงาน
8. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า
9. ด้านหน้าที่รับผิดชอบ
10. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร

ตัวแปรตาม ที่ใช้ในการศึกษา คือ ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

#### 1.4.2.3 ความผูกพันต่อองค์กร

1. ความศรัทธา และยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร

#### 1.4.2.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน

1. ด้านคุณภาพของงาน
2. ด้านปริมาณงาน
3. ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

### 1.4.3 ระยะเวลา

ศึกษาในช่วงเวลา เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

## 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

**ข้อมูลส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติส่วนตัวของพนักงาน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้

**ค่าตอบแทน** หมายถึง การได้รับเงินเดือน ค่าล่วงเวลา หรือเงินพิเศษ เช่น โบนัส ที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

**สวัสดิการ** หมายถึง สิ่งตอบแทนที่บริษัทจัดให้กับพนักงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน แต่เป็นในรูปแบบของสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ชุด เครื่องแบบพนักงาน รถรับส่ง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล การตรวจสอบสุขภาพพนักงานประจำปี เป็นต้น

**สภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาพทางกายภาพที่ทำงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

**ผู้บังคับบัญชา** หมายถึง หัวหน้างานซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ควบคุมสั่งงาน มอบหมายงาน ตรวจสอบดูแล และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

**เพื่อนร่วมงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน

**ประสบการณ์ของพนักงาน** หมายถึง อายุงาน ความรู้ความชำนาญเฉพาะของพนักงานที่ได้ผ่านการปฏิบัติงานมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในด้านต่าง ๆ ที่ผ่านมา

**การฝึกอบรม** หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่ถูกนำไปใช้เพื่อพัฒนาพนักงานให้เกิดทักษะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เช่น การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เฉพาะด้าน

**เครื่องมืออุปกรณ์** หมายถึง สิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้สำเร็จรวดเร็วขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องมือพิเศษที่ใช้วิเคราะห์รถยนต์ ลิฟท์ยกรถยนต์

**พนักงาน** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ และปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์กร

**หน้าที่รับผิดชอบ** หมายถึง ภารกิจ หรือหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ได้รับมอบหมายที่ปฏิบัติให้กับองค์กร เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

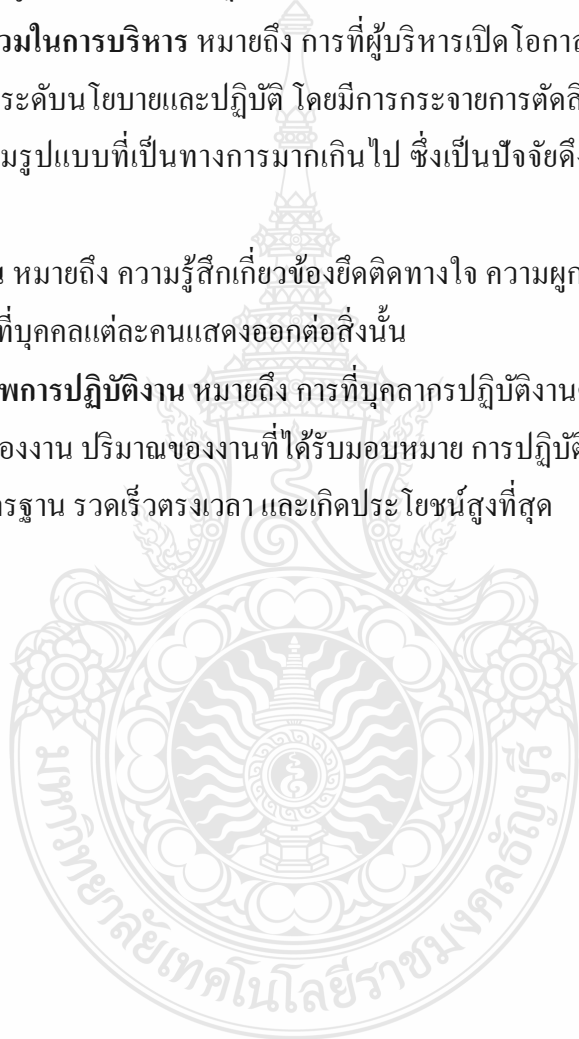
**ความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง ความมั่นคงขององค์กรของพนักงานที่จะปฏิบัติงาน และความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานสามารถเชื่อมั่นได้ว่าหากพนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และผลงานได้มาตรฐานจะสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป

**โอกาสความก้าวหน้า** หมายถึง การที่บุคคลได้รับโอกาสพัฒนา ความรู้ความสามารถในทักษะวิชาชีพ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในสายการปฏิบัติงาน

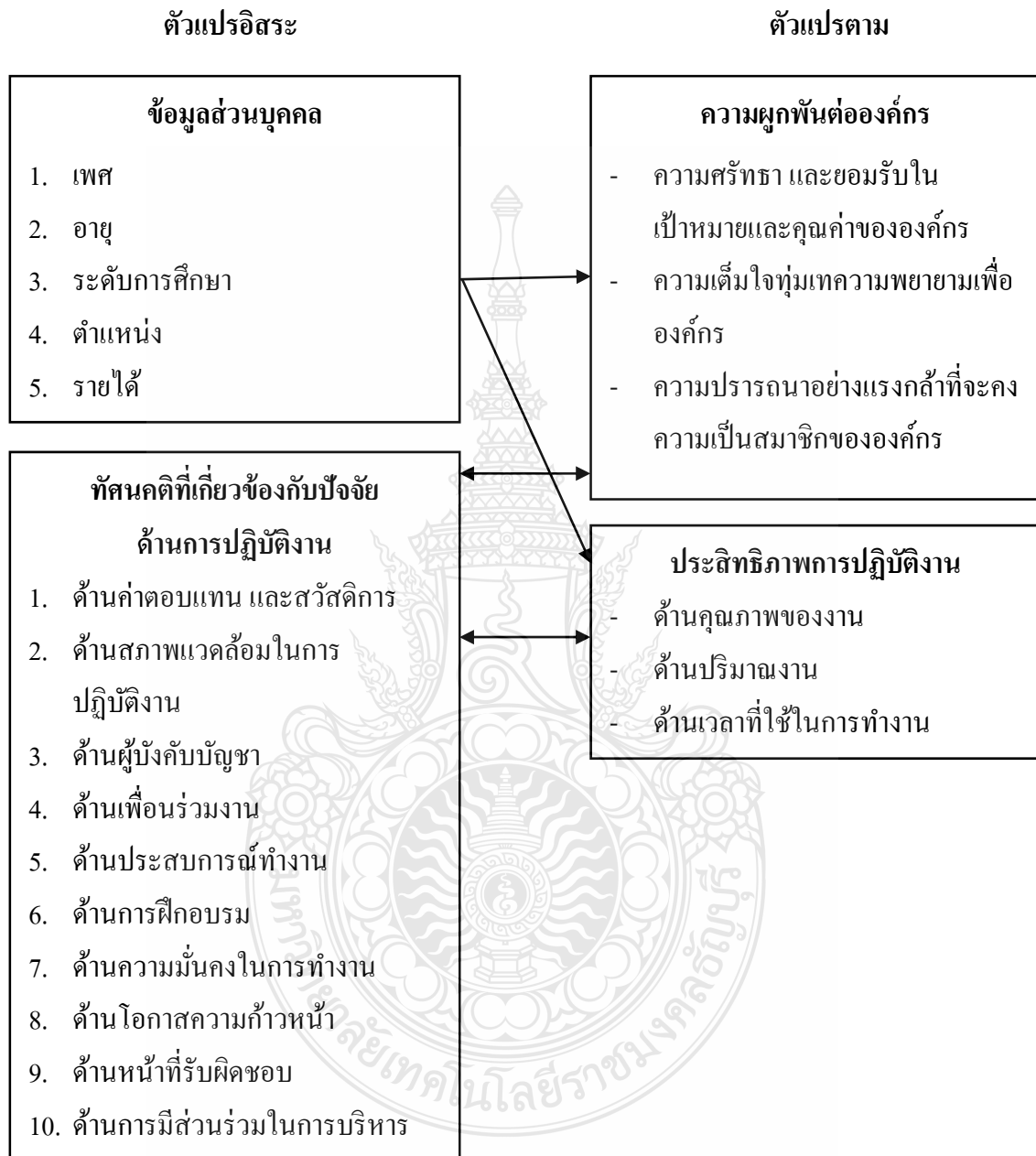
**การมีส่วนร่วมในการบริหาร** หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติ โดยมีการกระจายการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและไม่ใช้อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไป ซึ่งเป็นปัจจัยดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้

**ความผูกพัน** หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวข้องยึดติดทางใจ ความผูกพันเป็นทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแต่ละคนแสดงออกต่อสิ่งนั้น

**ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง การที่บุคลากรปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาจากคุณภาพของงาน ปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบที่มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน รวดเร็วตรงเวลา และเกิดประโยชน์สูงสุด



## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เป็นแนวทางการปรับปรุงด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

1.7.2 ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลตฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเซฟโรเลตฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานเซฟโรเลตฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร



## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของศูนย์บริการเซฟโรเลตฯ ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา การปฏิบัติของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ต่อองค์กรและความผูกพันกับองค์กร ดังแนวคิดและทฤษฎี ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทเซฟโรเลต เซลส์ ประเทศไทย จำกัด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติการปฏิบัติงาน

จากการที่ได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไว้หลากหลาย และมีความแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

Richard E. Walton (อ้างถึงใน นวรัตน์ ณ วันจันทร์, 2548) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะ สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั้น คือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ขีดความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนั้นเป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา การอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบผลสำเร็จในชีวิต

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ขีดความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในอาชีพ และมีโอกาสในความสำเร็จ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization) ซึ่งหมายความว่า การทำงานร่วมกัน เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานอย่างดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับ สังคมองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

6. สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (Constitutionalism in the Work Organization) ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันบุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั้นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องเคร่งเครียดอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

Kerce and Kewley (1993) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ  
คือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Satisfaction) ซึ่งประกอบด้วย
  - 2.1 ค่าจ้าง (Pay)
  - 2.2 ผลตอบแทน (Benefits)
  - 2.3 สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Conditions)
  - 2.4 โอกาสที่จะก้าวหน้า (Chances for Advancement)
  - 2.5 ความมั่นคงในงาน (Job Security)
  - 2.6 เพื่อนร่วมงาน (Coworkers)
  - 2.7 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Surroundings)
  - 2.8 ทรัพยากรและเครื่องมือ (Resources and Equipment)
  - 2.9 โอกาสที่จะพัฒนาทักษะ (Chances to Develop Skills)
  - 2.10 การนิเทศงาน (Supervision)
  - 2.11 โอกาสในการเจริญงอกงามและพัฒนาส่วนบุคคล (Opportunity for Personal)

นิภา แก้วศรีงาม กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีให้องค์กร กล่าวคือ

2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งก็คืออาคารสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้  
สำนักงาน รวมถึงเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 สถานที่ทำงาน ควรมีความสะดวกสบายเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีแสงสว่าง  
ที่เหมาะสม อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศที่ดีเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ  
ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงาน

1.2 อุปกรณ์และเครื่องมือในสำนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและ  
เป็นการช่วยให้สมาชิกทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานธุรการ  
เครื่องจักรกลต่าง ๆ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3 ระยะเวลาในการทำงาน ในการทำงานควรมีระยะเวลาในการทำงานและการพักให้  
เหมาะสมกันเพื่อไม่ให้เกิดความเมื่อยล้าหรือความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งจะมีผลทำให้ผลิตผล  
ขององค์กรลดลง เช่น ให้มีการพักร้อน มีการหยุดพักร้อนครึ่งเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น



## 2. สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ถ้าองค์กรที่ความสัมพันธ์ระหว่างนายกับลูกน้องที่ดีเพียงพอย่อมทำให้บรรยากาศในการทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าองค์กรที่ความสัมพันธ์ระหว่างนายกับลูกน้องที่ไม่ดี

2.2 ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร การสั่งการของผู้บังคับบัญชา จะต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีความถูกต้องและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

2.3 บุคลิกภาพของผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำที่ดี จะมีผลต่อบรรยากาศและผลผลิตขององค์กร โดยผู้นำที่ดีจะต้องดูแลเอาใจใส่ลูกน้อง มีความสามารถในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน

2.4 ขนาดและโครงสร้างขององค์กร ซึ่งส่วนใหญ่บุคคลจะมีความต้องการและชอบที่จะอยู่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่แต่ขนาดอย่างเดียวกันไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติเท่ากับองค์กรนั้น มีความสำคัญและสามารถอ้างอิงได้มากน้อยเพียงใดสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยทั่วไป เช่น ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานนั้น ๆ เช่น ถ้าเป็นงานที่มีงานโดยทั่วไป เช่น ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานนั้น ๆ เช่น ถ้าเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งจะทำให้เกิดความวิตกกังวลสูง ย่อมจะทำให้เป็นสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีมากนักในการปฏิบัติงาน ยกเว้นบางคนที่มึลักษณะที่ชอบทำงานกับความเสี่ยสูงเท่านั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล โดยระบุว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการคัดเลือกสรรหา หรือบรรจุบุคคลให้เข้าทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ กันนั้น ต้องมีความสอดคล้องกับความสามารถ ความถนัดและความสนใจของบุคคลนั้น ๆ ด้วย ซึ่งจุดมุ่งหมายในการทำงานของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันด้วย ไม่ว่าจะเรื่องรายได้ ความมั่นคง ชื่อเสียง เกียรติยศ บางคนต้องการทำเพื่อสังคม โดยจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ย่อมมีผลให้แต่ละบุคคลที่มีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาว่าปัญญาใกล้เคียงกัน ก็ยังมีความแตกต่างในด้านความสามารถในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป โดยเราสามารถทำการทดสอบความถนัดได้เพื่อมอบหมายงานได้ตรงกับความถนัดของบุคคลนั้น ๆ

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ ซึ่งมีผลทำให้แสดงลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ เช่น บุคคลที่มีความแข็งแรงย่อมเหมาะสมกับงานในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลที่มีหน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ ซึ่งในแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน โดยความสนใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานใช้แรงงานหนัก

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ ก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น เด็กและผู้สูงอายุย่อมไม่เหมาะสมแก่การทำงานที่ต้องใช้แรงงานหนัก

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะด้านย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ

1.7 ประสบการณ์ การได้เคยเรียนรู้งานนั้น ๆ มาก่อนย่อมก่อให้เกิดประสบการณ์ความชำนาญในงานนั้น ๆ

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานซึ่งสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยคือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานในองค์กรแต่ละแห่งมีงานในลักษณะที่แตกต่างกันออกไปงานบางงานสามารถดำเนินการภายในสำนักงาน เช่น งานด้านธุรการ โดยมีเครื่องจูงใจในการทำงาน คือ เป็นห้องทำงานที่ติดเครื่องปรับอากาศ สถานที่ที่มีความสะดวกสบาย แต่งานบางอย่างเป็นงานที่ทำทายความสามารถบุคคลบางกลุ่ม ดังนั้น ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแบ่งออกได้ดังนี้

2.1.1 วิธีการปฏิบัติงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานใดและงานนั้น ๆ มีความยากลำบากเพียงใด

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ความคล่องตัวของการทำงานมีผลมาจากเครื่องใช้ประจำสำนักงานว่า มีความสะดวกสบายและทนุ่แรงได้มากเพียงใด

2.1.3 การจัดบริเวณของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น สถานที่ทำงานที่มีขนาดคับแคบอากาศถ่ายเทไม่สะดวก ร้อนอบอ้าว จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายในการเดินทางมาที่ทำงาน การป้องกันอุบัติเหตุหรืออันตรายต่าง ๆ ที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

2.2.1 ลักษณะขององค์การ ซึ่งก็คือลักษณะของสถานที่ทำงาน ซึ่งถ้าเป็นงานราชการและรัฐวิสาหกิจบุคคลจะสนใจเข้าทำงาน เนื่องจากมีความมั่นคงและสวัสดิการที่ดี แต่ถ้าเป็นองค์การเอกชน บุคคลเหล่านั้นก็จะมุ่งหวังรายได้เป็นหลัก

2.2.2 ชนิดการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการดูว่าสายการบังคับบัญชามีขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องมีการฝึกอบรมมากเพียงใดและผู้บังคับบัญชามีลักษณะแบบใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจอื่น ๆ เช่น เงิน เดือน ค่าครองชีพ โบนัส และสวัสดิการอื่น ๆ ของแต่ละองค์การซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ชุมกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานอะไรในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลของบุคคลในสังคมนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือขนาดใด

Huse and Cummings (1985) (อ้างถึงในจำลองลักษณ์ ขุนพลแก้ว, 2552) ได้ให้คำนิยามของคำว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 มิติ คือ

1. การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ (Adequate and Fair Compensation) คำถามที่ใช้ในการสำรวจ ตรวจสอบก็จะเกี่ยวข้องกับฐานเงินเดือน (มีโครงสร้างเงินเดือนที่เป็นระบบชัดเจน) สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ การปรับอัตราเงินเดือน และค่าครองชีพที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ

2. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ด้วยการจัดหาติดตั้ง และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และไม่มีสภาพที่ก่อให้เกิดอันตรายใด ๆ อีกทั้งยังต้องมีแผนระวางภัยที่ดีด้วย

3. การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน (Human Resource Development) มีการประเมินความรู้ความสามารถของพนักงาน และจัดอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในห้อง นอกห้อง ศึกษาดูงาน รวมถึงการชมเชยให้รางวัลเมื่อมีผลงานที่ดี

4. การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน (Growth and Career Development) ด้วยการสร้างโอกาสที่มองเห็นได้ว่าเป็นระบบ ทั้งการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน และตำแหน่งงาน รวมถึงการโยกย้ายสลับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานเพื่อสอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถของแต่ละคน และที่สำคัญต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร (Social Integration) การให้รู้จักแบ่งปัน การจัดกิจกรรมร่วมกัน และการทำงานเป็นทีมที่อยู่ในสายงานเดียวกัน หรือข้ามสายงาน มีส่วนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดทั้งสิ้น

6. การมีระบบที่ดีมีความยุติธรรม (Constitutionalism) มีระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังมีช่องทางร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นได้ตามสมควร

7. การมีภาวะอิสระจากงาน (Total Free Space) ให้ทุกคนได้มีเวลาส่วนตัวเพื่อความผ่อนคลาย และมีเวลาครอบครัว เพื่อมีชีวิตที่ดีพร้อม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ทำประโยชน์กับสังคมและชุมชน

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) ไม่อายใครที่จะบอกต่อเพื่อน หรือคนภายนอกทั่วไปว่าทำงานที่ใด และท่านทำหน้าที่อยู่ในส่วนไหนขององค์กร

Porter & Steers (1995) ศึกษาวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติการ การกระจายการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และไม่ใช้อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการ (Formal-authority) มากเกินไป จะเป็นปัจจัยดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัยปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักงานปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะได้รับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่องชมเชย แสดงความยินดี ให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็น

ถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำดับแต่ผู้เดียว

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรภายในองค์กร การได้มีโอกาส ได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม บัณฑิตค่าจูนหรือบัณฑิตสุขอนามัย หมายถึง บัณฑิตที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นนี้ และบัณฑิตที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.5.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่น่าพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.5.2 โอกาสที่จะได้ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.5.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.5.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กรติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.5.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพภายในของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.5.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อองค์กรอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.5.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.5.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

### ความหมายและความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีผู้สนใจศึกษาจำนวนมาก สามารถรวบรวมความหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ได้ดังนี้

รุ่งมณี บุญเย็น (2552, น.25) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาวะจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร ที่เกิดจากองค์ประกอบของความผูกพัน 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในแง่ที่พนักงานรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์กรเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

2. ความผูกพันด้านความคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนกับความคงอยู่กับองค์กรของบุคคลแต่ละคน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่ว่าเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ก็ต้องมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องสมควรที่จะกระทำถือเป็นพันธะผูกพันที่จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Gubman (อ้างถึงใน ชัยวานา สะซานี, 2550, น. 8) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า คือการทุ่มเทพลังงาน พลังใจอย่างเต็มที่ และมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังงานและพลังใจ จะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณค่าเกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร เป็นต้น

Baron (อ้างอิงใน รัชนี ภู่อกุล, 2550, น. 25) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานานแต่ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัยได้แก่

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจ และความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดัน และความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะบุคคลที่มีอายุมากขึ้น ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานมานาน และมีตำแหน่งในระดับสูง ๆ และมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรมีการเอาใจใส่ในสวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Sheldon (อ้างอิงใน สุธรรมพงษ์ พุ่มทอง, 2548, น.16) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร โดยประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กรและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

จิระจิตต์ ราคา (2525, น. 52 อ้างถึงใน อัญชุลี สมักรการ, 2548, น. 8) ได้สรุปความหมายของคำว่าความผูกพัน หมายถึง ความรู้สึกต้องการที่จะอยู่ และไม่ยอมไปจากองค์กรไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ พร้อมทั้งเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรที่เขาปฏิบัติงานอยู่ การพิจารณาว่าบุคคลใดมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับตัวชี้ให้เห็นได้ชัดคือ

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร กล่าวคือ มีความรู้สึกรักใคร่ ไม่ยอมไปจากองค์กรอาจเป็นเพราะว่าองค์กรนั้นมีสิ่งจูงใจที่ทำให้เขารู้สึกเสียสละที่จะต้องออกไปจากองค์กร เช่นผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน สวัสดิการ ความก้าวหน้า

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับหน่วยงานที่เขาทำอยู่ ผู้ปฏิบัติงานผูกพันกับองค์กรรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ปฏิบัติตนตามค่านิยมขององค์กร เพื่อดำเนินงานไปตามจุดมุ่งหมายขององค์กร

3. ความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงาน คือความพอใจในงานที่ทำ และต้องการให้งานบรรลุผลสำเร็จ ทুমเทร่างกายแรงใจ เพื่อให้งานสำเร็จ

วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล (2549) กล่าวว่า ความผูกพันก่อให้เกิดการยึดเหนี่ยวในคุณค่าของคุณงามความดีซึ่งกันและกัน การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ถ้าสามารถจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ห่วงใยต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กร นั้นจะหมายถึง เราได้สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรแล้ว ซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมของการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้บุคลากรร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
2. เป็นการสร้างแรงศรัทธา และความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

3. เป็นการสร้างความสามัคคีและการปฏิบัติงานเป็นทีม คือทุกคนต่างให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร

4. เป็นการสร้างความจงรักภักดีและเสียสละเพื่อองค์กร

5. เป็นการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. เป็นการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน

7. เป็นการลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน

ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541, น. 13 อ้างถึงในจกมล เหมือนโพธิ์, 2550, น. 11) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความจงรักภักดีที่จะคงอยู่ ความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ยอมรับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์กรเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์กร และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ



### ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (อ้างถึงใน นภาเพ็ญ โหมาศวิน, 2533, น. 16) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง เพราะความผูกพันต่อองค์กรจำเป็นต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร จุดหมายสำคัญในการบริหารงานทุกองค์กรคือ ให้องค์กรคงอยู่ในสภาพที่มีสุขภาพดีสามารถดำเนินงานต่อไปได้ ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใดเพราะ

1. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร
2. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนมากขึ้นเอง

Mowday, Steers & Porter (n.d.) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรที่มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ ความรู้สึกจงรักภักดีของสมาชิกต่อองค์กร และมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เป็นทัศนคติของ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร สรุปได้ว่า ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะต้องเชื่อมั่นยอมรับและพร้อมที่จะเต็มใจปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กร รวมทั้งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วย ความเต็มใจเป็นความเต็มใจที่ผู้ปฏิบัติเต็มใจที่จะให้บางสิ่งบางอย่างของตนเพื่อช่วยพุงให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าซึ่งผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจเป็นพื้นฐานด้วยภาวะที่เต็มใจ และทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร กล่าวโดยสรุปแล้ว ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรจะต้องเต็มใจที่จะอุทิศตน โดยทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติที่ต้องการจะอยู่ในองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่ไม่ต้องการออกจากองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ไม่ว่าจะ เป็นเพราะมีแรงจูงใจในด้านใด เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

#### ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

Mowday et al (n.d.) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic)
2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristic)
3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)
4. คุณลักษณะ โครงสร้าง (Structural Characteristic)

นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุด คือ ประสบการณ์ในการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

Sheldon (n.d.) เห็นว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพและการพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

วิชัย แหวนเพชร (2543, น. 141-142) กล่าวว่าพื้นฐานที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาวมีดังต่อไปนี้

1. งาน (Job) คือ ตัวงานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า เขานั้นมีความชอบ ความถนัดและความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบความสนใจแล้วก็ย่อมจะมีความพึงพอใจ ในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ ในขณะที่เขาทำงานไป โอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน วัสดุสิ่งใหม่ ๆ ก็มากขึ้น
2. ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม โดยเฉพาะในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน
3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion)

4. การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขาในบทบาท ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่ว ๆ ไป ของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ฯลฯ

6. ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับ ตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บ้านหนึ่ง บ้านญาติ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พักค่าน้ำมันรถ ฯลฯ

7. ผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าก็มีอิทธิพลเหมือนกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไรและเมื่อมีปัญหาหัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้เพียงใด

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีในองค์กรย่อมส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์กรและการจัดการ (Organization and Management) หมายถึง องค์กรใดที่มีชื่อเสียงในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันขององค์กรคือ ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน และคุณลักษณะ โครงสร้าง และในขณะเดียวกันก็มีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ด้วยกันเป็นองค์ประกอบทั้งสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ฉะนั้นจึงต้องมีการประยุกต์กำหนดให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด จึงได้เลือกศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดไว้ดังนี้

### ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

เบญจาทศ โรจน์ (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จของงานแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร และยังเกี่ยวข้องถึงพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลด้วย

สุพรรณา ประทุมวัน (2544) ได้กล่าวไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลที่ได้รับจากการทำงานของคน ในด้านปริมาณงาน คุณภาพ และพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกถึง ความรู้ความสามารถ และความสำนึกของบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการที่จะบอกได้ว่าบุคคลใดมีผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ดีนั้น ได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

Steers (1991) ได้กล่าวไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ขอบเขตที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ หรือการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงผลผลิตของงานและด้านอื่น ๆ เช่น การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

Peterson & Plowman (อ้างอิงในแสวง รัตนมงคลมาส, 2514) สรุปแนวคิดแนวคิดประสิทธิภาพในการทำงานมี 4 ด้านคือ

1. ด้านคุณภาพของงาน จะต้องมียุทธศาสตร์สูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้รับประโยชน์ที่คุ้มค่าและถูกต้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องตรงกับองค์กรตั้งไว้ ทั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์
3. เวลาคือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องมีความเหมาะสม และถูกต้องตามหลักการที่องค์กรตั้งไว้
4. ค่าใช้จ่ายคือ การดำเนินในแต่ละขั้นตอน จะต้องมียุทธศาสตร์เรื่องค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดองค์กรจะต้องควบคุมต้นทุนทั้งทางการบริหารและบุคลากรให้ต่ำสุด และให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

### ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้แนวคิดและความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติและความพร้อมในการลงมือปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ มีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

เลิศสิน สุขุม (2543, น.19) ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความพร้อมและความพยายาม และรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จ โดยการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น ไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยในการวัดสิ่งที่ลงทุนไป เช่น เงิน ความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึง การวัดผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

สมใจ ลักษณะ (2546, น.7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึง การตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถของบุคลากร โดยใช้เทคนิคหรือกลวิธีการทำงานที่สร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ ผลงานเป็นที่น่าพอใจ โดยใช้ความสิ้นเปลืองทางด้านวัตถุน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะคิดค้นและพัฒนาการทำงาน เพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณงานให้มีผลที่ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน กทาวุธ พรหมายน, 2545, น. 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้ตามมาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นแบบมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้สอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างถึงใน กทาวุธ พรหมายน, 2545, น. 15-16) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่า ผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้บุคคลนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

### **ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ**

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น สมยศ นาวิกาน (2544, น. 14) กล่าวว่า มีปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สมยศ นาวิการ กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situation Factors) กล่าวคือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้บริการ เพื่อนร่วมงาน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์พื้นที่ในการดำเนินงาน

2. การรับรู้ทางด้านบทบาท (Role Perception) เป็นการเข้าใจความหมายและความสำคัญในงานที่ปฏิบัติ และมีความเชื่อว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะ (Ability and Skills) เป็นลักษณะของความสามารถส่วนบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ จากประสบการณ์ จนเกิดเป็นทักษะนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่า

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation Process) เป็นการกำหนดปริมาณงานที่ปฏิบัติของแต่ละบุคคล ในกิจกรรมของงานนั้น ๆ ว่ามีมากหรือน้อย

#### แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

สุมนันทา เลานันทน์ ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคลในแต่ละตัวบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งบนพื้นฐานของความแตกต่างของบุคคลสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1.1 เป็นความสามารถในการต่อสู้กับความยากลำบาก ความเหน็ดเหนื่อยของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันหรือมีไม่เท่ากัน เกิดจากธรรมชาติของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด ซึ่งเป็นความพร้อมทางด้านร่างกายและความไม่พร้อมทางด้านจิตใจของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันมีไม่เท่ากันในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

1.2 บุคคลมีความชอบหรือความสนใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน บางคนชอบทำงานที่ท้าทาย ชอบในงานที่ต้องแก้ปัญหา เป็นงานที่มีความหมายและน่าสนใจสำหรับเขา แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานที่ง่าย ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญา และความรับผิดชอบมากนัก

1.3 บุคคลมีความต้องการคุณลักษณะของผู้นำที่แตกต่างกัน คือ บางคนจะทำงานได้ดีเมื่อได้ร่วมงานกับผู้นำที่เป็นประชาธิปไตย เพราะชอบมีอิสระทางความคิดสร้างสรรค์ และเสรีภาพในการทำงาน ซึ่งบางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ทำให้เขาทำงานได้ดีเมื่อมีอำนาจควบคุม นอกจากนี้ในแต่ละบุคคลยังมีความต้องการของการควบคุมที่แตกต่างกันออกไป คือ ในบางคนชอบการควบคุมแบบใกล้ชิด และในขณะที่บางคนแค่ต้องการการดูแลควบคุมอยู่กว้าง ๆ

1.4 บุคคลมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ไม่เท่ากัน บางคนชอบการเจรจามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น แต่ในขณะที่บางคนมีบุคลิกเจี๊ยบขริ่ม ไม่เข้าสังคมโลกส่วนตัวสูง ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะแต่ละบุคคล ดังนั้น ในแต่ละบุคคลทำงานชนิดเดียวกันจะได้ผลการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน

1.5 บุคคลมีความรับผิดชอบในงานที่ทำไม่เท่ากัน บุคคลที่แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ในผลงาน โดยมีเป้าหมายต้องการความก้าวหน้าของตนเอง จะมีความรับผิดชอบต่องานสูง ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานจะมีความรับผิดชอบต่องานน้อย

2. แรงจูงใจในการทำงาน ในอดีตมีความเชื่อกันว่าแรงจูงใจของแต่ละบุคคลสามารถเกิดขึ้นได้จากการให้เงินหรือรางวัลที่ทำให้บุคคลมีความสุขความสบาย แต่ยังมีการศึกษาพบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจกับบุคคลได้อีก ดังนี้

2.1 การจัดงานให้เหมาะสมคุณลักษณะบุคคล มีความท้าทาย แต่ในความท้าทายนั้นต้องมีความจำเพาะบุคคลแตกต่างกันออกไป

2.2 การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิด วิเคราะห์ วางแผนหรือกำหนดเป้าหมายร่วมกับองค์กร ซึ่งอาจเป็นแรงจูงใจข้อหนึ่งในการปฏิบัติงานได้เหมือนกัน

2.3 การให้การยกย่อง และสถานภาพ บุคคลโดยส่วนใหญ่ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็ต้องการการยอมรับจากกลุ่มหรือหัวหน้างานเหมือนกัน แต่ในการยอมรับนั้นจะต้องแสดงออกด้วยความจริงใจและมีขอบเขตที่เหมาะสม

2.4 การให้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจในการปฏิบัติงานมากขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.5 การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย บุคคลจะมีความกังวลและหวาดกลัวต่อสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้ความสำคัญหรือศูนย์เสียตำแหน่ง ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย การให้ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจึงเป็นสิ่งสำคัญ

2.6 การให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง มักชอบที่จะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง



2.7 การเปิดโอกาสให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ อย่างเช่น การส่งไปดูงาน การส่งเสริม การฝึกอบรม การลงสลับเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ เหมือนกัน

2.8 การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน

2.9 การเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร ซึ่งจะเกิดแนวคิดสร้างสรรค์ที่จะเสนอความคิดใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ปัจจุบันก็ยังไม่มียุติว่าความพอใจต่องาน ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องานสำหรับแนวคิดเรื่องการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจนั้น มีดังนี้

3.1 ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อ งานได้

3.2 โอกาสที่จะได้รับ ผสมกับของรางวัลที่มีค่าจะทำให้เกิดความพยายามในการ ปฏิบัติงาน

3.3 ความพยายามที่จะทุ่มเทให้กับงาน จากความรู้ ความสามารถ คุณสมบัติส่วนบุคคล การเข้าใจบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล จะนำไปซึ่งการบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

4. ขวัญและกำลังใจ ในอดีตมีกล่าวไว้ว่าปัจจัยที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน คือ ประสิทธิภาพในการผลิตหรือผลผลิตที่สูงขึ้น เกิดจากพนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดี แต่ถ้าเกิดมีปัญหาในทางตรงกันข้ามก็มักจะกล่าวกันว่าเกิดจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่ต่อมาในระยะหลังนักวิจัยได้นำหลักการพฤติกรรมมาศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจพบว่า ขวัญและกำลังใจไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตหรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป ขณะที่ พนักงานที่มีขวัญกำลังใจต่ำแต่ประสิทธิภาพในการผลิตกลับสูงขึ้นได้เช่นกัน

พอสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของบุคคลข้างต้นทำให้ทราบว่า การปฏิบัติงานของบุคคลนั้นมี ปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล สภาพทางกาย สภาพทางสังคม ประวัติและประสบการณ์ ในอดีต การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีส่วน เกี่ยวข้อง เช่น การสนับสนุนจากองค์กรหน่วยงาน เป็นต้น

Becker and Neuhauser (อ้างถึงใน โสภส ปัญจะวิสุทธ์, 2541) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก สามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High-Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพของงาน

4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Frederick Herzberg (อ้างถึงใน โสภส ปัญจะวิสุทธ์, 2541) ได้ศึกษาการบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงานพบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบ ด้วยปัจจัยดังนี้

1. สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้องานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

## 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท เจนเนอรัล มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ 111/1 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรม อีสเทอร์น ซีบอร์ด ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง 21140 บริษัท เจนเนอรัล มอเตอร์ส ได้ใช้เงินลงทุน 1,400 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในการก่อตั้งศูนย์การผลิตยานยนต์ที่นิคม อุตสาหกรรมอีสเทอร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง เปิดทำการเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2543 ศูนย์การผลิตแห่งนี้ ถือเป็นศูนย์กลางการผลิตสำหรับจำหน่ายในประเทศและส่งออกภายใต้ยี่ห้อเซฟโรเลตและ โฮลเดิน โดยเพิ่งฉลองความสำเร็จการผลิตครบ 1 ล้านคันไปเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ในเดือนกันยายน 2554 และจีเอ็มเปิดศูนย์การผลิตเครื่องยนต์แห่งใหม่มูลค่า 200 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เป็นศูนย์การผลิต เครื่องยนต์ดีเซลแห่งแรกของจีเอ็มในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นแห่งแรกในโลกที่ผลิต เครื่องยนต์ดีเซลคูราแม็กซ์ 4 สูบ รถยนต์เซฟโรเลตที่ผลิตภายใต้บริษัท เจนเนอรัล มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ซาฟิรา ออพตริ่า โซนิค ครูซ แคปติวา โคโลราโด และเทรลเบลเซอร์

เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2543 โดยเป็นหนึ่งใน เครื่องของบริษัท เจนเนอรัล มอเตอร์ส จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่แห่งหนึ่งของโลก ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินงานในฐานะเป็นผู้จัดสรรรถยนต์ที่ผลิตขึ้นภายใต้ชื่อและสัญลักษณ์ทางการค้า เซฟโรเลต เพื่อจัดจำหน่ายในประเทศไทยผ่านเครือข่ายผู้แทนจำหน่ายของบริษัทฯ ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ทั้งสิ้น 103 ราย ทั่วประเทศ โดยมีโชว์รูมและศูนย์บริการที่คอยรองรับลูกค้าทั่วประเทศ

บริษัทฯ เป็นผู้จัดจำหน่ายรถยนต์เอนกประสงค์ เซฟโรเลต ซาฟิรา เป็นรถยนต์รุ่นแรก ซึ่งถือได้ว่าเป็นการบุกเบิกตลาดรถยนต์เอนกประสงค์รายแรกของประเทศไทย โดยรถยนต์เซฟโรเลต ซาฟิรา ได้รับการต้อนรับจากผู้บริโภคในประเทศไทยเป็นอย่างดี และจากความต้องการของตลาดในประเทศไทย ทำให้บริษัทฯ ได้ขยายตลาดสู่รถยนต์ประเภทอื่น ๆ ตามมา เช่น เซฟโรเลต โคโลราโด เซฟโรเลต ออพตริ่า เซฟโรเลต แคปติวา เป็นต้น เป็นเวลากว่า 10 ปีแล้ว ที่เซฟโรเลตได้เติบโตและ ดำเนินกิจการในเมืองไทยอย่างต่อเนื่อง โดยในปัจจุบันมีรถยนต์เซฟโรเลตรุ่นต่าง ๆ วิ่งอยู่บนท้องถนนมากกว่า 1 แสนคัน รวมไปถึงจำนวนโชว์รูมและศูนย์บริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับ ความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับได้ว่าเซฟโรเลตเป็นบริษัทรถยนต์ที่มี อัตราการเจริญเติบโตสูงแห่งหนึ่งของอุตสาหกรรมรถยนต์ ณ วันนี้ เซฟโรเลตยังคงมุ่งมั่นในการ พัฒนาคุณภาพให้สมบูรณ์แบบในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริการ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดสมกับการเป็นผู้นำนวัตกรรม ยานยนต์ของโลก

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชูหนิง หลิน (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัท ชั่นไฮน์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านศักยภาพการ 5 ด้าน คือ ความรู้ ความเข้าใจในการทำงานด้านมาตรฐานของงานที่ได้รับมอบหมายด้านปริมาณงานที่ทำสำเร็จ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการพัฒนาความรู้ ส่งผลต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต การทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในองค์กร ด้านความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร ส่งผลต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนด้านความน่าเชื่อถือในองค์กร พบว่า ไม่ส่งผลต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน

จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่เพศและอายุไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนผลการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่องานที่ทำ มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และผลการศึกษาความพึงพอใจในงาน พบว่าความพึงพอใจในงานที่ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน และการเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

กัลยา วงษ์ลัมัย (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงานในส่วนของการทำงานจนเกษียณอายุ ให้ความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในการทำงานในส่วนของการประเมินงานที่ชัดเจน และการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับผลการประเมินผลงาน ให้ความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก พบว่าการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีผลต่อเงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และความพอใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานมากที่สุด

อัลดา ทองรอด (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย พบว่าปัจจัยที่เกื้อหนุนในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านกระบวนการในการทำงาน และด้านผลงาน ผลผลิต ส่วนระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านกระบวนการในการทำงาน และด้านผลงาน ผลผลิต ผลการวิเคราะห์ในส่วนตัวแปรปัจจัยที่เกื้อหนุนในการปฏิบัติงานที่ร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย พบว่าปัจจัยที่เกื้อหนุนในการปฏิบัติงานด้านความภาคภูมิใจในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

พงษ์เทพ เเงะคว่น (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานจำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านสิทธิของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า อยู่ในระดับมาก

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) จำนวน 336 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกินอินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดยังอยู่ในระดับ

ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึก  
รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง

สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มาร์ติน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการ  
ปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีมาก ด้านความสัมพันธ์  
ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน  
พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี พบว่า  
การศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต  
โดยรวมอยู่ในระดับดี

กาญจนา คล้ายจริง (2551) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สยาม  
กมลการอุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ  
ด้านปัจจัยบำรุงรักษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อ  
องค์กรมากที่สุด ด้านปัจจัยจิตใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือมี  
ผลต่อความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรน้อย  
ที่สุด สรุปสิ่งที่ได้จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร  
ในด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลถึงความก้าวหน้าในอนาคตของการทำงานสำหรับผู้  
ปฏิบัติงานภายในองค์กร นำมาสู่การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะมาจากผู้บังคับบัญชา  
เพื่อนร่วมงาน และบุคคลภายนอกองค์กร รวมถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่มาจาก  
ความเต็มใจ ทুমเท และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน

ณัฐธิดา คำภักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ชาวไทยต่อกรบริการของสายการบินบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (มหาชน) พบว่า ชาวไทยที่เคยใช้  
บริการของสายการบิน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินบริษัท ไทยแอร์เอเชีย  
จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสายการบินที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่  
ด้านพนักงานบริการ ด้านสถานที่จัดจำหน่ายตั๋วบริการบนเครื่องบิน ด้านการส่งเสริม  
การตลาด ด้านราคา และด้านภาคพื้นดินและบริการทั่วไป

ชนากานต์ ทูลกสิกร (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงาน บริษัท โกลด์ เพรส อินดัสตรี จำกัด พบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กร พนักงานให้  
ความสำคัญในระดับมาก คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อ  
ประโยชน์ขององค์กร รองลงมาคือความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพใน

องค์กร และความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและวัฒนธรรมขององค์กร พบว่าด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภาคภูมิใจในองค์กร โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ สัมพันธภาพในองค์กร ธรรมเนียมในองค์กร และสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่ามีข้อเสนอแนะ คือ พนักงานบางกลุ่มมีความคิดที่จะลาออกหากมีบริษัทฯ ขึ้นขึ้นข้อเสนอค่าตอบแทน และความก้าวหน้าที่ดีกว่า ส่วนพนักงานบางกลุ่มรอพิจารณาสวัสดิการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับ

อุทุมพร แม่นศิริกุล (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการโตโยต้า ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง และพบว่าด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านจำนวนพนักงานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ ด้านจำนวนลูกค้าที่มารับบริการมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับคุณภาพการให้บริการในระดับค่อนข้างต่ำ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการในระดับต่ำ ด้านประสิทธิภาพของพนักงาน และด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการในระดับต่ำ

รัช ศรีกะภูด (2550) ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานที่ลาออกกับพนักงานปัจจุบันกรณีศึกษา: แผนกผลิตชิ้นส่วนควบคุมอัตโนมัติบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทริกเวิร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1.พนักงานที่ลาออก ระดับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและเงินตอบแทน ด้านสวัสดิการพนักงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม พบว่ากลุ่มที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเกณฑ์อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยได้แก่ ด้านเงินเดือนและเงินตอบแทน ด้านสวัสดิการพนักงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และพบว่าการทดสอบความแตกต่างของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ลาออกกับพนักงานปัจจุบัน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส วุฒิกการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงานรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สรยุทธ เกียรติวารินทร์ (2550) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพการสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เป็นเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จิรวรรณ ชูหว่าง (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เค อาร์ เอส ลอจิสติกส์ จำกัด พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในด้านลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ส่วนด้านปัจจัยค่าจ้างโดยรวมพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนผลข้อมูลด้านความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร พบว่าพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ส่วนความภาคภูมิใจในองค์กรและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรให้ความสำคัญในระดับมากและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของศูนย์บริการเซฟโรเลตฯ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทผู้แทนจำหน่ายเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร แผนกบริการหลังการขาย เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติการ ของศูนย์บริการจำนวน 380 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทผู้แทนจำหน่ายเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร แผนกบริการหลังการขาย เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติการ โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973, pp. 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างตามสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{380}{1+380(0.05)^2}$$

คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 195 คน

- เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย  
 $e$  = ค่าร้อยละความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 15 ศูนย์บริการ โดยใช้ค่าสัดส่วน หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากตามรายชื่อของพนักงานของแผนก จนครบจำนวนที่ต้องการ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับ	ผู้แทนจำหน่าย	จำนวน	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บริษัท วิริยะ ออโต้เซลส์ จำกัด (ช.โพธิ์แก้ว)	35	18
2	บริษัท วิริยะนครินทร์ จำกัด (ศรีนครินทร์)	35	18
3	บริษัท วิริยะนครินทร์ จำกัด (พัฒนาการ)	25	13
4	บริษัท ออโต้เทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด (เพชรบุรีตัดใหม่)	41	20
5	บริษัท ออโต้เทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด (ปิ่นเกล้า)	15	8
6	บริษัท พระนคร ขนตรการ จำกัด (วิภาวดี)	52	28
7	บริษัท พระนคร ขนตรการ จำกัด (บางแค)	17	9
8	บริษัท พระนคร ขนตรการ จำกัด (บางจาก)	14	7
9	บริษัท เอ็ม.เค. ขนตรการ จำกัด (รามอินทรา)	28	14
10	บริษัท เอ็ม.เค. ออโต้เซ็นเตอร์ จำกัด (พระราม 2)	34	18
11	บริษัท เอ.พี. วาย กรุ๊ป จำกัด (ราชเทวี)	20	10
12	บริษัท สิมอโต้ซัวร์ จำกัด (สุวินทวงศ์)	13	7
13	บริษัท พระนคร ขนตรการ จำกัด (สายไหม)	16	8
14	บริษัท เคเอเอส มอเตอร์ส จำกัด (พระราม 7)	20	10
15	บริษัท ทริปเปิ้ลเอ็มออโต้เซลส์ จำกัด (รัชดา-ท่าพระ)	15	7
<b>รวม</b>		<b>380</b>	<b>195</b>

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือวิจัย

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ขั้นตอนที่ 2** นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม แล้วนำผลการพิจารณาไปแก้ไขให้ถูกต้อง

**ขั้นตอนที่ 3** นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try Out) กับพนักงานศูนย์บริการโตโยต้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

**ขั้นตอนที่ 4** นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ เป็นแบบสอบถามโดยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการประมวลแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ซึ่งได้สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพและความผูกพันต่อองค์กรของศูนย์บริการเซฟโรเลตฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ด้วยกัน โดยมีลักษณะดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้

#### 1.1 เพศ (Nominal Scale)

- 1) ชาย
- 2) หญิง

#### 1.2 อายุ (Ordinal Scale)

- 1) อายุ 20 - 25 ปี
- 2) อายุ 26 - 30 ปี
- 3) อายุ 31 - 35 ปี
- 4) อายุ 36 - 40 ปี
- 5) อายุ 41 ปีขึ้นไป

### 1.3 ระดับการศึกษา (Ordinal Scale)

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรีขึ้นไป

### 1.4 ตำแหน่ง (Nominal Scale)

- 1) ระดับพนักงานปฏิบัติการ
- 2) ระดับหัวหน้างาน

### 1.5 รายได้ (Ordinal Scale)

- 1) ไม่เกิน 15,000 บาท
- 2) 15,001 - 20,000 บาท
- 3) 20,001 - 30,000 บาท
- 4) 30,000 บาทขึ้นไป

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ของศูนย์บริการ เซฟโรเลตฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานของศูนย์บริการ  
เซฟโรเลตฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด  
(Close Ended Question) มีตัวเลือกให้เลือกตอบ (Multiple Choice) จัดทำเป็นแบบมาตราส่วนค่าตาม  
แบบลิเคอร์ท์ (Likert Scale) 5 ระดับประกอบด้วยคำถาม 50 ข้อ

- |                                   |       |   |     |
|-----------------------------------|-------|---|-----|
| 1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ      | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 3. ด้านผู้บังคับบัญชา             | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 4. ด้านเพื่อนร่วมงาน              | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 5. ด้านประสบการณ์ทำงาน            | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 6. ด้านการฝึกอบรม                 | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 7. ด้านความมั่นคงในงาน            | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 8. ด้านโอกาสความก้าวหน้า          | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 9. ด้านหน้าที่รับผิดชอบ           | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 10. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร  | จำนวน | 5 | ข้อ |

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

แบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มี 3 ด้าน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close Ended Question) มีตัวเลือกให้เลือกตอบ (Multiple Choice) จัดทำเป็นแบบมาตราส่วนค่าตามแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ

- |                             |       |   |     |
|-----------------------------|-------|---|-----|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน         | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 2. ด้านปริมาณงาน            | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 3. ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน | จำนวน | 4 | ข้อ |

### ตอนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close Ended Question) มีตัวเลือกให้เลือกตอบ (Multiple Choice) จัดทำเป็นแบบมาตราส่วนค่าตามแบบ ลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ประกอบด้วยคำถาม 12 ข้อ

- |  |       |   |     |
|--|-------|---|-----|
| 1. ความศรัทธา และยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร  | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 2. ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร             | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร | จำนวน | 4 | ข้อ |

### หลักเกณฑ์ในการวัดข้อมูล

แบบสอบถามของตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามระดับความเห็นจัดทำเป็นมาตราส่วนแบบการประเมินค่า 5 ระดับ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิดและเป็นสเกลการประเมินค่า โดยให้เลือกตอบคำถามได้เพียงข้อเดียว โดยแบ่งระดับความคิดเห็นตามค่าน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าน้ำหนักข้อความเชิงบวก	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นตามค่าของน้ำหนักตัวแปร ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ใช้ในการวัดระดับความคิดเห็นของการปฏิบัติงานกับระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยอาศัยแนวคิดของจันท์สุดา ชงงาม (2552) แล้วแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	คะแนน	หมายถึง	ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	คะแนน	หมายถึง	ให้ระดับความคิดเห็นดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	คะแนน	หมายถึง	ให้ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.80 - 2.60	คะแนน	หมายถึง	ให้ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	คะแนน	หมายถึง	ให้ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านปฏิบัติงานทั้ง 10 ด้าน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson's Product Correlation) ในการทดสอบสมมติฐานแสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ได้ดังนี้

#### ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

##### ความสัมพันธ์

0.01 - 0.30	อยู่ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน
0.31 - 0.70	อยู่ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
0.71 - 1.00	อยู่ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
(-0.01) - (-0.30)	อยู่ในระดับต่ำและไปในทิศทางตรงกันข้าม
(-0.31) - (-0.70)	อยู่ในระดับปานกลางและไปในทิศทางตรงกันข้าม
(-0.71) - (-1.00)	อยู่ในระดับสูงและไปในทิศทางตรงกันข้าม
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ติดต่อผู้จัดการศูนย์บริการของแต่ละแห่งแล้วแนะนำวิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบขั้นตอน วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างของพนักงานเซฟโรเลตในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2558

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้สมบูรณ์แล้ว ได้นำวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคลแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

1.2 ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติดังนี้

2.1 ค่า Independent Sample t-test ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

2.2 One-Way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยหากพบความแตกต่างที่เกิดขึ้นต้องทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธี LSD (Fisher's Least-Significant Different)

2.3 การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) โดยใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ผลข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 195 ชุด ตามที่ได้กำหนดไว้ การวิเคราะห์และแปลผลของข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	องศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
- ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน



## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	146	74.9
หญิง	49	25.1
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100.0</b>
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20- 25 ปี	46	23.6
26 – 30 ปี	48	24.6
31 – 35 ปี	36	18.5
36 - 40 ปี	19	9.7
41 ปีขึ้นไป	46	23.6
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100.0</b>
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	129	66.2
ปริญญาตรีขึ้นไป	66	33.8
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100.0</b>
ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	163	83.6
ระดับหัวหน้างาน	32	16.4
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100.0</b>
รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	111	56.9
15,001-20,000 บาท	54	27.7
20,001-30,000 บาท	22	11.3
30,000 บาทขึ้นไป	8	4.1
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 195 คน เห็นได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9 และเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี มากที่สุดจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และอยู่ในช่วงอายุ 36 - 40 ปี น้อยที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ส่วนมากเป็นระดับพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 และส่วนน้อยที่สุดเป็นระดับหัวหน้างาน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 และส่วนน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน

ในภาพรวม

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 ค่าตอบแทน และ สวัสดิการ	ความถี่	11	38	67	46	33	2.88	0.918	ไม่แน่ใจ	10
	ร้อยละ	5.6	19.5	34.4	23.6	16.9				
2 สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน	ความถี่	24	75	67	18	11	3.46	0.787	เห็นด้วย	7
	ร้อยละ	12.3	38.5	34.4	9.2	5.6				
3 ผู้บังคับบัญชา	ความถี่	43	95	36	17	4	3.76	0.789	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	22.1	48.7	18.5	8.7	2.1				
4 เพื่อนร่วมงาน	ความถี่	47	113	31	3	1	3.96	0.597	เห็นด้วย	2
	ร้อยละ	24.1	57.9	15.9	1.5	0.5				
5 ประสิทธิภาพทำงาน	ความถี่	15	110	63	7	0	3.67	0.491	เห็นด้วย	4
	ร้อยละ	7.7	56.4	32.3	3.6	0.0				
6 การฝึกอบรม	ความถี่	6	56	93	30	10	3.17	0.738	เห็นด้วย	9
	ร้อยละ	3.1	28.7	47.7	15.4	5.1				

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ในภาพรวม (ต่อ)

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
7 ความมั่นคงในการ ทำงาน	ความถี่	28	77	67	18	5	3.54	0.742	เห็นด้วย	6
	ร้อยละ	14.4	39.5	34.4	9.2	2.6				
8 โอกาสความก้าวหน้า	ความถี่	7	69	78	21	20	3.18	0.851	ไม่แน่ใจ	8
	ร้อยละ	3.6	35.4	40.0	10.8	10.3				
9 หน้าที่รับผิดชอบ	ความถี่	56	103	33	2	1	4.03	0.616	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	28.7	52.8	16.9	1.0	0.5				
10 การมีส่วนร่วมในการ บริหาร	ความถี่	26	88	62	14	5	3.52	0.503	เห็นด้วย	5
	ร้อยละ	13.3	45.1	31.8	7.2	2.6				
รวม	ความถี่	12	108	64	10	1	3.52	0.503	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	6.2	55.4	32.8	5.1	0.5				

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม พบว่า  
มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.52 (SD = 0.503) และพบว่าปัจจัยด้านปฏิบัติงานของ  
พนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ลำดับแรกคือ หน้าที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ย =  
4.03 (SD = 0.616) ลำดับสอง คือ เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.96 (SD = 0.597) ลำดับสาม คือ  
ผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย = 3.76 (SD = 0.789) ส่วนทัศนคติต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
จำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4.3 - 4.12

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
		1 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความ เหมาะสมกับ วุฒิการศึกษา ความรู้และความสามารถ	ความถี่	20	54	68				
ร้อยละ	10.3	27.7	34.9	17.4	9.7					
2 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความ เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และ ปริมาณงานที่ รับผิดชอบ	ความถี่	14	52	78	32	19	3.05	1.054	ไม่แน่ใจ	2
ร้อยละ	7.2	26.7	40.0	16.4	9.7					
3 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความ เพียงพอต่อการดำรงชีวิตใน สภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	ความถี่	5	39	64	50	37	2.62	1.084	ไม่แน่ใจ	5
ร้อยละ	2.6	20.0	32.8	25.6	19.0					
4 ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ใน ระดับสูง เมื่อเทียบกับ บริษัทอื่น ๆ ในธุรกิจ เดียวกัน	ความถี่	7	34	90	37	27	2.78	1.009	ไม่แน่ใจ	4
ร้อยละ	3.6	17.4	46.2	19.0	13.8					
5 สวัสดิการของบริษัทมี ความเหมาะสมต่อการ ดำรงชีวิตใน สภาพ เศรษฐกิจปัจจุบัน	ความถี่	8	43	78	39	27	2.83	1.055	ไม่แน่ใจ	3
ร้อยละ	4.1	22.1	40.0	20.0	13.8					
รวม	ความถี่	11	38	67	46	33	2.88	0.918	ไม่แน่ใจ	
	ร้อยละ	5.6	19.5	34.4	23.6	16.9				

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย = 2.88 (SD = 0.918) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.11 (SD = 1.116) ลำดับสอง ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย = 3.05 (SD = 1.054) และลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย = 2.62 (SD = 1.084)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 หน่วยงานตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัยและสะดวกต่อการเดินทางมาทำงาน	ความถี่ ร้อยละ	61 31.3	87 44.6	32 16.4	10 5.1	5 2.6	3.97	.957	เห็นด้วย	1
2 สถานที่/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	ความถี่ ร้อยละ	23 11.8	72 36.9	54 27.7	29 14.9	17 8.7	3.28	1.125	ไม่แน่ใจ	3
3 เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและทันสมัยที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ความถี่ ร้อยละ	18 9.2	67 34.4	71 36.4	24 12.3	15 7.7	3.25	1.124	ไม่แน่ใจ	4
4 ระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม	ความถี่ ร้อยละ	17 8.7	60 30.8	73 37.4	20 10.3	25 12.8	3.66	1.274	เห็นด้วย	2
5 หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน	ความถี่ ร้อยละ	17 8.7	60 30.8	73 37.4	20 10.3	25 12.8	3.12	1.124	ไม่แน่ใจ	5
รวม	ความถี่ ร้อยละ	24 12.3	75 38.5	67 34.4	18 9.2	11 5.6	3.46	0.787	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.46 (SD = 0.787) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ หน่วยงานตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัยและสะดวกต่อการเดินทางมาทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.97 (SD = 0.957) ลำดับสองคือ ระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย = 3.66 (SD = 1.274) และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.12 (SD = 1.124)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชา		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ	
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง					
1	ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ หรือให้ความช่วยเหลือเมื่อ ได้รับความเดือดร้อนทั้ง เรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	ความถี่	38	93	46	13	5	3.75	0.932	เห็นด้วย	3
		ร้อยละ	19.5	47.7	23.6	6.7	2.6				
2	สามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาได้ทุกเรื่อง	ความถี่	36	94	43	16	6	3.71	0.964	เห็นด้วย	4
		ร้อยละ	18.5	48.2	22.1	8.2	3.1				
3	ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	ความถี่	28	94	54	15	4	3.65	0.892	เห็นด้วย	5
		ร้อยละ	14.4	48.2	27.7	7.7	2.1				
4	เมื่อทำงานผิดพลาดหรือบกพร่องผู้บังคับบัญชาจะเรียกไปให้คำแนะนำในการแก้ปัญหามากกว่าตำหนิ	ความถี่	33	106	37	14	5	3.76	0.907	เห็นด้วย	2
		ร้อยละ	16.9	54.4	19.0	7.2	2.6				
5	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง	ความถี่	56	85	44	8	2	3.95	0.878	เห็นด้วย	1
		ร้อยละ	28.7	43.6	22.6	4.1	1.0				
รวม		ความถี่	43	95	36	17	4	3.76	0.789	เห็นด้วย	
		ร้อยละ	22.1	48.7	18.5	8.7	2.1				

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.76 (SD = 0.789) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.95 (SD = 0.878) ลำดับสอง คือ เมื่อทำงานผิดพลาดหรือบกพร่องผู้บังคับบัญชาจะเรียกไปให้คำแนะนำในการแก้ปัญหามากกว่าตำหนิ มีค่าเฉลี่ย = 3.76 (SD = 0.907) และลำดับสุดท้าย คือ ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย = 3.65 (SD = 0.892)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านเพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงาน		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ	
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง					
1	ได้รับการยอมรับและการ	ความถี่	43	107	40	5	0	3.96	0.73	เห็นด้วย	4
	ไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน	ร้อยละ	22.1	54.9	20.5	2.6	0.0				
2	ขอความช่วยเหลือจาก	ความถี่	46	116	27	4	2	4.03	0.74	เห็นด้วย	3
	เพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไข ปัญหาการทำงาน	ร้อยละ	23.6	59.5	13.8	2.1	1.0				
3	เพื่อนร่วมงานมีความเป็น	ความถี่	66	99	28	1	1	4.17	0.72	เห็นด้วย	1
	มิตรและสัมพันธ์ที่ดี	ร้อยละ	33.8	50.8	14.4	5	0.5				
4	งานเปิดโอกาสให้ได้สร้าง	ความถี่	66	95	29	4	1	4.13	0.78	เห็นด้วย	2
	ความสัมพันธ์คุ้นเคยกับ เพื่อนร่วมงาน	ร้อยละ	33.8	48.7	14.9	2.1	5				
5	หน่วยงานมีการจัดกิจกรรม	ความถี่	30	78	56	20	11	3.49	1.05	เห็นด้วย	5
	ที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มี โอกาสพบปะสังสรรค์ ปฏิสัมพันธ์กันเสมอ ๆ	ร้อยละ	15.4	40.0	28.7	10.3	5.6				
รวม		ความถี่	47	113	31	3	1	3.95	0.597	เห็นด้วย	
		ร้อยละ	24.1	57.9	15.9	1.5	5				

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.95 (SD = 0.597) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสัมพันธ์อันดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.17 (SD = 0.72) ลำดับสอง คือ งานเปิดโอกาสให้ได้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย = 4.13 (SD = 0.78) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาพบปะสังสรรค์ปฏิสัมพันธ์กันเสมอ ๆ มีค่าเฉลี่ย = 3.49 (SD = 1.05)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 นำประสบการณ์มาใช้ใน การทำงานอย่างเต็มที่	ความถี่	71	103	18	2	1	4.24	0.700	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	1
	ร้อยละ	36.4	52.8	9.2	1.0	0.5				
2 ประสบการณ์แสดงออกถึง ความรู้ความชำนาญในการทำงาน	ความถี่	44	120	27	2	2	4.04	0.706	เห็นด้วย	2
	ร้อยละ	22.6	61.5	13.8	1.0	1.0				
3 งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ไม่ ตรงกับประสบการณ์	ความถี่	13	36	66	39	41	2.70	1.187	ไม่แน่ใจ	5
	ร้อยละ	6.7	18.5	33.8	20.0	21.0				
4 มักจะประสบปัญหาขณะ ปฏิบัติงาน แต่สามารถ แก้ไขปัญหาได้เสมอ	ความถี่	25	118	41	7	4	3.78	0.790	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	12.8	60.5	21.0	3.6	2.1				
5 ได้รับการสนับสนุนให้เข้า รับการฝึกอบรม ในการเพิ่ม ประสบการณ์ ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ	ความถี่	35	77	60	14	9	3.59	1.013	เห็นด้วย	4
	ร้อยละ	17.9	39.5	30.8	7.2	4.6				
รวม	ความถี่	15	110	63	7	0	3.67	0.491	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	7.7	56.4	32.3	3.6	0.0				

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสบการณ์การทำงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.67 (SD = 0.491) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ นำประสบการณ์มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.24 (SD = 0.700) ลำดับสอง ประสบการณ์แสดงออกถึงความรู้ความชำนาญในการทำงานมีค่าเฉลี่ย = 4.04 (SD = 0.706) และลำดับสุดท้ายคือ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ไม่ตรงกับประสบการณ์มีค่าเฉลี่ย = 2.70 (SD = 1.187)



ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านการฝึกอบรม

การฝึกอบรม		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 บริษัทสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการทำงาน	ความถี่	47	76	51	9	12	3.76	1.213	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	24.1	39.0	26.2	4.6	6.1				
2 ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป	ความถี่	11	62	91	16	15	3.19	0.949	ไม่แน่ใจ	2
	ร้อยละ	5.6	31.8	46.7	8.2	7.7				
3 โปรแกรมที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ	ความถี่	7	43	92	28	25	2.89	1.007	ไม่แน่ใจ	5
	ร้อยละ	3.6	22.1	47.2	14.4	12.8				
4 บริษัทไม่มีการวัดมาตรฐานหลังการได้รับฝึกอบรม	ความถี่	15	49	76	33	22	3.01	1.089	ไม่แน่ใจ	3
	ร้อยละ	7.7	25.1	39.0	16.9	11.3				
5 บริษัทไม่มีการประเมินผลที่ได้จากการฝึกอบรม	ความถี่	15	48	71	38	23	2.97	1.107	ไม่แน่ใจ	4
	ร้อยละ	7.7	24.6	36.4	19.5	11.8				
รวม	ความถี่	6	56	93	30	10	3.17	0.738	ไม่แน่ใจ	
	ร้อยละ	3.1	28.7	47.7	15.4	5.1				

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านการฝึกอบรมในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย = 3.17 (SD = 0.738) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ บริษัทสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.76 (SD = 1.213) ลำดับสอง คือ ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไปมีค่าเฉลี่ย = 3.19 (SD = 0.949) และลำดับสุดท้าย คือ โปรแกรมที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย = 2.89 (SD = 1.007)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านความมั่นคง

ความมั่นคง		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ	
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง					
1	เชื่อมั่นว่าได้ทำงานใน	ความถี่	47	80	58	5	5	3.82	0.918	เห็นด้วย	1
	บริษัทที่มีความมั่นคง	ร้อยละ	24.1	41.0	29.7	2.6	2.6				
2	ไม่มีความกังวลว่าจะถูกให้	ความถี่	29	72	74	9	11	3.51	0.916	เห็นด้วย	2
	ออกจากงาน	ร้อยละ	14.9	36.9	37.9	4.6	5.6				
3	การปฏิบัติงานอยู่กับบริษัท	ความถี่	27	69	81	12	6	3.51	0.933	เห็นด้วย	2
	นี้ทำให้ได้รับความมั่นคง ในอาชีพมากกว่าที่อื่น	ร้อยละ	13.8	35.4	41.5	6.2	3.1				
4	จะมีอนาคตที่ดีถ้าได้	ความถี่	25	77	74	11	8	3.51	0.993	เห็นด้วย	2
	ร่วมงานกับบริษัทต่อไป	ร้อยละ	12.8	39.5	37.9	5.6	4.1				
5	รู้สึกอบอุ่นมั่นคงเมื่อมี	ความถี่	22	69	73	21	10	3.37	0.993	เห็นด้วย	5
	ปัญหาที่สามารถพึ่งพา บริษัทได้	ร้อยละ	11.3	35.4	37.4	10.8	5.1				
รวม		ความถี่	28	77	67	18	5	3.54	0.742	เห็นด้วย	
		ร้อยละ	14.4	39.5	34.4	9.2	2.6				

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคงในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.54 (SD = 0.742) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ เชื่อมั่นว่าได้ทำงานในบริษัทที่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.82 (SD = 0.918) ลำดับสอง คือไม่มีความกังวลว่าจะถูกให้ออกจากงาน การปฏิบัติงานอยู่กับบริษัทนี้ทำให้ได้รับความมั่นคงในอาชีพมากกว่าที่อื่น จะมีอนาคตที่ดีถ้าได้ร่วมงานกับบริษัทต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 3.51 (SD = 0.916, 0.933, 0.993) และลำดับสุดท้าย คือ รู้สึกอบอุ่นมั่นคงเมื่อมีปัญหาที่สามารถพึ่งพาบริษัทได้ มีค่าเฉลี่ย = 3.37 (SD = 0.993)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านโอกาสความก้าวหน้า

โอกาสความก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 บริษัทส่งเสริมให้บุคลากรมี โอกาสเรียนรู้งานที่ นอกเหนือจากหน้าที่ รับผิดชอบ	ความถี่ ร้อยละ	17 8.7	79 40.5	70 35.9	15 7.7	14 7.2	3.36	1.00	ไม่แน่ใจ	1
2 ได้รับการส่งเสริมในการ เลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม ตามความสามารถ	ความถี่ ร้อยละ	9 4.6	66 33.8	83 42.6	16 8.2	21 10.8	3.13	1.01	ไม่แน่ใจ	4
3 การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ใน หน่วยงานเป็นไปด้วยความ เสมอภาคและยุติธรรม	ความถี่ ร้อยละ	8 4.1	72 36.9	83 42.6	15 7.7	17 8.7	3.20	0.97	ไม่แน่ใจ	2
4 หน่วยงานสนับสนุนให้ได้ ศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในการ ทำงาน	ความถี่ ร้อยละ	9 4.6	58 29.7	84 43.1	22 11.3	22 11.3	3.05	1.02	ไม่แน่ใจ	5
5 ได้รับการสนับสนุนให้เข้า อบรมสัมมนาเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานหรือศึกษาดูงาน อย่างสม่ำเสมอ	ความถี่ ร้อยละ	12 6.2	68 34.9	68 34.9	31 15.9	16 8.2	3.15	1.03	ไม่แน่ใจ	3
รวม	ความถี่ ร้อยละ	7 3.6	69 35.4	78 40.0	21 10.8	20 10.3	3.18	0.851	ไม่แน่ใจ	

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย = 3.18 (SD = 0.851) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ บริษัทส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาเรียนรู้งานที่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.36 (SD = 1.00) ลำดับสอง คือ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย = 3.20 (SD = 0.97) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานสนับสนุนให้ได้ศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานมีค่าเฉลี่ย = 3.05 (SD = 1.02)

**ตารางที่ 4.11** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านงานที่รับผิดชอบ

งานที่รับผิดชอบ		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 รู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วม และเป็นส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จของงาน	ความถี่	41	111	38	4	1	3.96	0.731	เห็นด้วย	4
	ร้อยละ	21.0	56.9	19.5	2.1	0.5				
2 เข้าใจในสถานะหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และปฏิบัติงานด้วยความ ตั้งใจ	ความถี่	54	114	24	2	1	4.12	0.690	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	27.7	58.5	12.3	1.0	0.5				
3 เต็มใจจะปฏิบัติงานทุก อย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อ สนองต่อเป้าหมายองค์กร	ความถี่	62	104	20	6	3	4.11	0.821	เห็นด้วย	2
	ร้อยละ	31.8	53.3	10.3	3.1	1.5				
4 งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ น่าสนใจและท้าทาย ความสามารถ	ความถี่	55	90	44	6	55	3.99	0.793	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	28.2	46.2	22.6	3.1	28.2				
5 งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้อง ใช้ความคิดริเริ่มในการ ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา	ความถี่	50	97	40	6	2	3.96	0.824	เห็นด้วย	5
	ร้อยละ	25.6	49.7	20.5	3.1	1.0				
รวม	ความถี่	56	103	33	2	1	4.02	0.615	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	28.7	52.8	16.9	1.0	5				

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านงานที่  
รับผิดชอบในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 4.02 (SD = 0.615) เมื่อ  
พิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ เข้าใจในสถานะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีและ  
ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.12 (SD = 0.69) ลำดับสอง คือ เต็มใจจะปฏิบัติงานทุก  
อย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนองต่อเป้าหมายองค์กร มีค่าเฉลี่ย = 4.11 (SD = 821) และลำดับสุดท้าย  
คือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย = 3.96 (SD =  
0.824)

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร

การมีส่วนร่วมในการบริหาร		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	ความถี่	37	91	53	11	3	3.76	0.878	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	19.0	46.7	27.2	5.6	1.5				
2 หน่วยงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ	ความถี่	19	96	56	15	9	3.52	0.938	เห็นด้วย	5
	ร้อยละ	9.7	49.2	28.7	7.7	4.6				
3 การบริหารงานในหน่วยงานมีการแบ่งสายการบังคับบัญชาที่แน่นอนชัดเจน	ความถี่	29	86	61	11	8	3.60	0.949	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	14.9	44.1	31.3	5.6	4.1				
4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้โดยไม่กระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน	ความถี่	24	85	65	12	9	3.53	0.949	เห็นด้วย	4
	ร้อยละ	12.3	43.6	33.3	6.2	4.6				
5 เมื่อมีการประชุมเพื่อขอความเห็นเพื่อพัฒนาหน่วยงานบุคลากรในหน่วยงานจะกระตือรือร้นหรือให้ความสนใจในการเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง	ความถี่	27	94	59	8	7	3.65	0.898	เห็นด้วย	2
	ร้อยละ	13.8	48.2	30.3	4.1	3.6				
รวม	ความถี่	26	88	62	14	5	3.61	0.790	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	13.3	45.1	31.8	7.2	2.6				

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.61 (SD = 0.790) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.78 (SD = 0.878) ลำดับสอง คือ เมื่อมีการประชุมเพื่อขอความเห็นเพื่อพัฒนาหน่วยงานบุคลากรในหน่วยงานจะกระตือรือร้นหรือให้ความสนใจในการเข้าร่วมประชุมทุกครั้งมีค่าเฉลี่ย = 3.65 (SD = 0.898) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ย = 3.52 (SD = 0.938)

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 คุณภาพของงาน	ความถี่	44	112	34	4	1	3.90	0.610	ไม่แน่ใจ	2
	ร้อยละ	22.6	57.4	17.4	2.1	0.5				
2 ปริมาณงาน	ความถี่	42	94	46	9	4	3.71	0.771	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	21.5	48.2	23.6	4.6	2.1				
3 เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ความถี่	51	104	32	7	1	3.92	0.726	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	26.2	53.3	16.4	3.6	0.5				
รวม	ความถี่	45	108	35	6	1	3.84	0.625	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	23.1	55.4	17.9	3.1	0.5				

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.84 (SD = 0.625) และพบว่า ประสิทธิภาพด้านปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ลำดับแรกคือ เวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.92 (SD = 0.726) ลำดับสอง คือ คุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.90 (SD = 0.610) ลำดับสาม คือ ปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.71 (SD = 0.771) ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4.14-4.16

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน

คุณภาพของงาน		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 ผลงานมีความถูกต้อง เรียบร้อย และทันเวลาที่ กำหนด	ความถี่	29	124	36	5	1	3.90	0.688	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	14.9	63.6	18.5	2.6	0.5				
2 ผลงานเป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐานที่กำหนด	ความถี่	34	116	39	5	1	3.91	0.719	เห็นด้วย	2
	ร้อยละ	17.4	59.5	20.0	2.6	0.5				
3 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับคุณภาพของงานที่ ได้รับมอบหมาย	ความถี่	47	119	25	3	1	4.07	0.689	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	24.1	61.0	12.8	1.5	0.5				
4 มีการประเมินตนเองใน เรื่องคุณภาพงานที่ทำอยู่ เสมอ	ความถี่	27	111	47	8	2	3.78	0.770	เห็นด้วย	5
	ร้อยละ	13.8	56.9	24.1	4.1	1.0				
5 คุณภาพของงานที่ปฏิบัติ เป็นที่ยอมรับของคน ที่เกี่ยวข้อง	ความถี่	33	110	45	6	1	3.86	0.610	เห็นด้วย	4
	ร้อยละ	16.9	56.4	23.1	3.1	0.5				
รวม	ความถี่	44	112	34	4	1	3.90	0.610	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	22.6	57.4	17.4	2.1	0.5				

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.90 (SD = 0.610) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.07 (SD = 0.689) ลำดับสอง ผลงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย = 3.91 (SD = 0.719) และลำดับสุดท้าย คือ มีการประเมินตนเองในเรื่องคุณภาพงานที่ทำอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย = 3.78 (SD = 0.770)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงาน

ปริมาณของงาน		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 ปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมายไม่ก่อให้เกิด ปัญหาหรือในการทำงาน ครั้งต่อไป	ความถี่	32	84	56	16	7	3.61	0.975	เห็นด้วย	4
	ร้อยละ	16.4	43.1	28.7	8.2	3.6				
2 ปริมาณงานที่ได้เป็นไป ตามความคาดหวังของ หน่วยงาน	ความถี่	29	95	59	7	5	3.70	0.859	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	14.9	48.7	30.3	3.6	2.6				
3 มีความสามารถในการ ทำงานให้สอดคล้องกับ ปริมาณงานที่ได้รับ	ความถี่	34	102	45	7	7	3.76	0.906	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	17.4	52.3	23.1	3.6	3.6				
4 ปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมาย สามารถ ดำเนินการได้ทันตาม กำหนด	ความถี่	31	105	46	8	5	3.76	0.859	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	15.9	53.8	23.6	4.1	2.6				
รวม	ความถี่	42	94	46	9	4	3.71	0.771	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	21.5	48.2	23.6	4.6	2.1				

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.71 (SD = 0.771) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ มีความสามารถในการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับ เท่ากับ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.76 (SD = 0.906, 0.859) และลำดับสุดท้าย คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือในการทำงานครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย = 3.61 (SD = 0.975)



ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน  
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

เวลาที่ใช้ในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	ความถี่	44	96	45	9	1	3.89	0.823	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	22.6	49.2	23.1	4.6	0.5				
2 ผลงานแต่ละชิ้น สามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	ความถี่	43	108	36	8	0	3.95	0.823	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	22.1	55.4	18.5	4.1	0.0				
3 สามารถส่งมอบผลงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	ความถี่	47	100	39	7	2	3.94	1.124	เห็นด้วย	2
	ร้อยละ	24.1	51.3	20.0	3.6	1.0				
4 ทำงานได้ตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด	ความถี่	40	104	42	6	3	3.88	0.820	เห็นด้วย	4
	ร้อยละ	20.5	53.3	21.5	3.1	1.5				
รวม	ความถี่	51	104	32	7	1	3.92	0.726	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	26.2	53.3	16.4	3.6	0.5				

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.92 (SD = 0.726) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ ผลงานแต่ละชิ้น สามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.95 (SD = 0.823) ลำดับสอง คือ สามารถส่งมอบผลงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย = 3.94 (SD = 1.124) และลำดับสุดท้าย คือ ทำงานได้ตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด มีค่าเฉลี่ย = 3.88 (SD = 0.820)

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 ความศรัทธาและยอมรับใน เป้าหมายและคุณค่าของ องค์กร	ความถี่	47	89	41	12	6	3.71	0.805	ไม่แน่ใจ	2
	ร้อยละ	24.1	45.6	21.0	6.2	3.1				
2 ความเต็มใจทุ่มเทความ พยายามเพื่อองค์กร	ความถี่	23	113	54	4	1	3.66	0.540	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	11.8	57.9	27.7	2.1	0.5				
3 ความปรารถนาอย่างแรง กล้าที่จะคงเป็นสมาชิกของ องค์กร	ความถี่	55	97	30	11	2	3.82	0.708	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	28.2	49.7	15.4	5.6	1.0				
รวม	ความถี่	44	100	43	6	2	3.73	0.587	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	22.6	51.3	22.1	3.1	1.0				

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.73 (SD = 0.587) และพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ลำดับแรกคือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.82 (SD = 0.708) ลำดับสอง คือ ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีค่าเฉลี่ย = 3.71 (SD = 0.805) ลำดับสาม คือ ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย = 3.66 (SD = 0.540) ส่วนความผูกพันต่อองค์กรจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4.18 - 4.20

**ตารางที่ 4.18** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กร		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
		1	มีความศรัทธาในหลักการ บริหารงานของผู้บริหารที่มี ต่อองค์กร	ความดี ร้อยละ	29 14.9	124 63.6				
2	ยอมรับและเต็มใจที่จะ ปฏิบัติตามนโยบายของ องค์กร	ความดี ร้อยละ	34 17.4	116 59.5	39 20.0	5 2.6	1 0.5	3.92 0.824	เห็นด้วย	1
3	เชื่อมั่นในเป้าหมายของ องค์กรว่าจะสามารถทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จ	ความดี ร้อยละ	47 24.1	119 61.0	25 12.8	3 1.5	1 0.5	3.78 0.872	เห็นด้วย	2
4	มีความเห็นวาระบบการ บริหารงานขององค์กรมี ความเหมาะสม	ความดี ร้อยละ	33 16.9	110 56.4	45 23.1	6 3.1	1 0.5	3.50 0.981	เห็นด้วย	4
<b>รวม</b>		ความดี ร้อยละ	47 24.1	89 45.6	41 21.0	12 6.2	6 3.1	3.71 0.805	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ย = 3.71 (SD = 0.805) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ ยอมรับและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 3.92 (SD = 0.824) ลำดับสอง เชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรว่าจะสามารถทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย = 3.78 (SD = 0.872) และลำดับสุดท้าย คือ มีความเห็นวาระบบการบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย = 3.50 (SD = 0.981)

**ตารางที่ 4.19** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร

ความเต็มใจทุ่มเทความพยายาม เพื่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1 มีความตั้งใจที่จะทำงานที่ ได้รับมอบหมายให้อย่างสุด ความสามารถ	ความถี่ ร้อยละ	72 36.9	104 53.3	16 8.2	3 1.5	72 36.9	4.26	0.670	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	1
2 ยินดีที่จะทำงานมากกว่าเดิม หากมีส่วนทำให้องค์กร ประสบความสำเร็จ	ความถี่ ร้อยละ	58 29.7	94 48.2	37 19.0	5 2.6	1 0.5	4.04	0.798	เห็นด้วย	2
3 เต็มใจที่จะทำงานกับ องค์กรแม้ว่างานนั้นจะ ไม่ใช่งานที่ท่านรับคิดชอบ อยู่	ความถี่ ร้อยละ	47 24.1	106 54.4	36 18.5	4 2.1	2 1.0	3.98	0.776	เห็นด้วย	3
4 ไม่เคยทุ่มเททำงานเพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร	ความถี่ ร้อยละ	10 5.1	35 17.9	34 17.4	53 27.2	63 32.3	2.36	1.246	ไม่เห็น ด้วย	4
<b>รวม</b>	ความถี่ ร้อยละ	<b>23 11.8</b>	<b>113 57.9</b>	<b>54 27.7</b>	<b>4 2.1</b>	<b>1 0.5</b>	<b>3.66</b>	<b>0.540</b>	<b>เห็นด้วย</b>	

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ย = 3.66 (SD = 0.540) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ มีความตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้อย่างสุดความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.26 (SD = 0.670) ลำดับสอง คือ ยินดีที่จะทำงานมากกว่าเดิมหากมีส่วนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ย = 4.04 (SD = 0.798) และลำดับสุดท้าย คือ ไม่เคยทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีค่าเฉลี่ย = 2.36 (SD = 1.246)

**ตารางที่ 4.20** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร		ระดับความคิดเห็น (จำนวน/ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับ
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1 มีความคิดที่จะทำงานในองค์กรนี้แม้ว่าจะมีโอกาสในการเลือกงานที่ดีกว่า	ความถี่	26	75	74	16	4	3.53	0.898	เห็นด้วย	4
	ร้อยละ	13.3	38.5	37.9	8.2	2.1				
2 มีความภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือปฏิบัติงานอยู่ที่องค์กรนี้	ความถี่	44	100	44	6	1	3.92	0.786	เห็นด้วย	2
	ร้อยละ	22.6	51.3	22.6	3.1	0.5				
3 จะรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร	ความถี่	62	101	26	5	1	4.12	0.768	เห็นด้วย	1
	ร้อยละ	31.8	51.8	13.3	2.6	0.5				
4 มีความต้องการที่จะทำงานที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป	ความถี่	40	78	61	9	7	3.69	0.967	เห็นด้วย	3
	ร้อยละ	20.5	40.0	31.3	4.6	3.6				
รวม	ความถี่	55	97	30	11	2	3.82	0.707	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	28.2	49.7	15.4	5.6	1.0				

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.82 (SD = 0.707) เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ลำดับแรก คือ จะรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.12 (SD = 0.768) ลำดับสอง คือ มีความภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือปฏิบัติงานอยู่ที่องค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ย = 3.92 (SD = 0.786) และลำดับสุดท้าย คือ มีความคิดที่จะทำงานในองค์กรนี้แม้ว่าจะมีโอกาสในการเลือกงานที่ดีกว่ามีค่าเฉลี่ย = 3.53 (SD = 0.898)

## ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1 :** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และใช้สถิติการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least -Significant Difference) โดยแบ่งการทดสอบสมมติฐานออกเป็นสมมติฐานย่อย จำนวน 5 สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.21** ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
1 คุณภาพของงาน	ชาย	3.93	0.604	0.995	193	0.321
	หญิง	3.83	0.627			
2 ปริมาณงาน	ชาย	3.70	0.784	-0.336	193	0.737
	หญิง	3.74	0.736			
3 เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ชาย	3.88	0.719	-1.056	193	0.292
	หญิง	3.93	0.604			
ภาพรวม	ชาย	3.83	0.627	-0.190	193	0.849
	หญิง	3.70	0.784			

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.849 และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.321, 0.737, 0.292 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1 คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.739	4	0.435	1.173	0.324
	ภายในกลุ่ม	70.448	190	0.371		
	รวม	<b>72.187</b>	<b>194</b>			
2 ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.839	4	1.210	2.082	0.085
	ภายในกลุ่ม	110.375	190	0.581		
	รวม	<b>115.213</b>	<b>194</b>			
3 เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.555	4	0.639	1.216	0.305
	ภายในกลุ่ม	99.799	190	0.525		
	รวม	<b>102.354</b>	<b>194</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>2.568</b>	<b>4</b>	<b>0.642</b>	<b>1.667</b>	<b>0.159</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>73.168</b>	<b>190</b>	<b>0.385</b>		
	รวม	<b>75.737</b>	<b>194</b>			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยใช้วิธีทางสถิติการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.159 และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.324, 0.085, 0.305 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.3** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.23** ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1 คุณภาพของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.94	0.607	1.051	193	0.294
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.84	0.615			
2 ปริมาณงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.73	0.807	0.482	193	0.631
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.67	0.698			
3 เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.94	0.712	0.554	193	0.580
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.88	0.757			
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.87	0.629	0.717	193	0.474
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.80	0.619			

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.474 และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.294, 0.631, 0.580 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
1 คุณภาพของงาน	ระดับปฏิบัติการ	3.88	0.607	-1.297	193	0.196
	ระดับหัวหน้างาน	4.03	0.620			
2 ปริมาณงาน	ระดับปฏิบัติการ	3.67	0.777	-1.410	193	0.160
	ระดับหัวหน้างาน	3.88	0.721			
3 เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระดับปฏิบัติการ	3.90	0.718	-0.653	193	0.514
	ระดับหัวหน้างาน	3.99	0.776			
ภาพรวม	ระดับปฏิบัติการ	3.82	0.621	-1.139	193	0.256
	ระดับหัวหน้างาน	3.96	0.643			

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าในภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.256 และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.196, 0.160, 0.514 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1 คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.781	3	0.594	1.611	0.188
	ภายในกลุ่ม	70.406	191	0.369		
	รวม	<b>72.187</b>	<b>194</b>			
2 ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.168	3	0.389	0.652	0.583
	ภายในกลุ่ม	114.046	191	0.597		
	รวม	<b>115.213</b>	<b>194</b>			
3 เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.266	3	0.089	0.166	0.919
	ภายในกลุ่ม	102.087	191	0.534		
	รวม	<b>102.354</b>	<b>194</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.599</b>	<b>3</b>	<b>0.200</b>	<b>0.508</b>	<b>0.677</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>75.137</b>	<b>191</b>	<b>0.393</b>		
	รวม	<b>75.737</b>	<b>194</b>			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนโดยใช้วิธีทางสถิติการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.677 และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.188, 0.583, 0.919 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้วิธีทางสถิติ Independent Sample t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และใช้วิธีทางสถิติการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลหลายกลุ่ม ในกรณีที่พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least -Significant Difference) โดยแบ่งการทดสอบสมมติฐานออกเป็นสมมติฐานย่อย จำนวน 5 สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 2.1** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.26** ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ

	ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.																												
1	ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร	ชาย	3.69	0.815	-0.591	193	0.555																												
		หญิง	3.77	0.777				2	ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร	ชาย	3.68	0.529	0.661	193	0.509	หญิง	3.62	0.575	3	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร	ชาย	3.80	0.722	-0.477	193	0.634	หญิง	3.86	0.669	ภาพรวม		ชาย	3.72	0.592	-0.258
2	ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร	ชาย	3.68	0.529	0.661	193	0.509																												
		หญิง	3.62	0.575				3	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร	ชาย	3.80	0.722	-0.477	193	0.634	หญิง	3.86	0.669	ภาพรวม		ชาย	3.72	0.592	-0.258	193	0.797	หญิง	3.75	0.582						
3	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร	ชาย	3.80	0.722	-0.477	193	0.634																												
		หญิง	3.86	0.669				ภาพรวม		ชาย	3.72	0.592	-0.258	193	0.797	หญิง	3.75	0.582																	
ภาพรวม		ชาย	3.72	0.592	-0.258	193	0.797																												
		หญิง	3.75	0.582																															

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.797 และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่าเท่ากับ 0.555, 0.509, 0.634 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1 ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	5.099	4	1.275	2.010	0.095
	ภายในกลุ่ม	120.488	190	0.634		
	รวม	125.587	194			
2 ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.481	4	0.120	0.408	0.803
	ภายในกลุ่ม	56.055	190	0.295		
	รวม	56.537	194			
3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.492	4	0.873	1.772	0.136
	ภายในกลุ่ม	93.612	190	0.493		
	รวม	97.104	194			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.130	4	0.532	1.558	0.187
	ภายในกลุ่ม	64.941	190	0.342		
	รวม	67.071	194			

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุโดยใช้วิธีทางสถิติการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.187 และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่าเท่ากับ 0.095, 0.803, 0.136 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
1	ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.72	0.843	0.133	193	0.894
		ปริญญาตรีขึ้นไป	3.70	0.729			
2	ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.65	0.528	-0.374	193	0.709
		ปริญญาตรีขึ้นไป	3.68	0.566			
3	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.78	0.748	-0.948	193	0.344
		ปริญญาตรีขึ้นไป	3.88	0.621			
ภาพรวม		ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.72	0.609	-0.433	193	0.665
		ปริญญาตรีขึ้นไป	3.76	0.549			

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.665 และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่าเท่ากับ 0.894, 0.709, 0.344 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามตำแหน่ง

	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
1	ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร	ระดับปฏิบัติการ	3.68	0.809	-1.077	193	0.283
		ระดับหัวหน้างาน	3.85	0.780			
2	ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร	ระดับปฏิบัติการ	3.63	0.521	-1.739	193	0.084
		ระดับหัวหน้างาน	3.81	0.612			
3	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร	ระดับปฏิบัติการ	3.78	0.707	-1.621	193	0.107
		ระดับหัวหน้างาน	4.00	0.693			
ภาพรวม		ระดับปฏิบัติการ	3.70	0.579	-1.676	193	0.095
		ระดับหัวหน้างาน	3.89	0.617			

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งโดยใช้สถิติ Independent sample t-test พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.095 ซึ่งมากกว่า 0.05 และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่าเท่ากับ 0.283, 0.084, 0.107 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.5** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.30** ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1 ความศรัทธาและยอมรับ ในเป้าหมายและคุณค่า ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.926	3	0.642	0.992	0.398
	ภายในกลุ่ม	123.661	191	0.647		
	<b>รวม</b>	<b>125.587</b>	<b>194</b>			
2 ความเต็มใจทุ่มเทความ พยายามเพื่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.667	3	0.556	1.934	0.125
	ภายในกลุ่ม	54.869	191	0.287		
	<b>รวม</b>	<b>56.537</b>	<b>194</b>			
3 ความปรารถนาอย่างแรง กล้าที่จะลงเป็นสมาชิก ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.436	3	1.479	3.048	<b>0.030*</b>
	ภายในกลุ่ม	92.668	191	0.485		
	<b>รวม</b>	<b>97.104</b>	<b>194</b>			
<b>ภาพรวม</b>	ระหว่างกลุ่ม	<b>2.455</b>	<b>3</b>	<b>0.818</b>	<b>2.419</b>	<b>0.068</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>64.616</b>	<b>191</b>	<b>0.338</b>		
	<b>รวม</b>	<b>67.071</b>	<b>194</b>			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทางสถิติการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่าในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.068 และรายด้าน ได้แก่ ด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.398, 0.125 ซึ่งมากกว่า 0.055 แต่ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะลงเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะลงเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Differene) ผลการทดสอบมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างตามความผูกพันต่อองค์กรด้านความ  
 ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะคงเป็น สมาชิกขององค์กร	$\bar{x}$	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร			
		(รายได้ต่อเดือน)			
		ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.78	-	0.077 (0.504)	0.159 (0.330)	0.685 <b>0.008*</b>
15,001-20,000 บาท	3.86	-	-	0.236 (0.182)	0.608 <b>0.022*</b>
20,001-30,000 บาท	3.63	-	-	-	0.844 <b>0.004*</b>
30,000 บาทขึ้นไป	4.47	-	-	-	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008, 0.022 และ 0.004 และมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ 0.685, 0.608 และ 0.844 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.32-4.35



ตารางที่ 4.32 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อองค์กรด้าน  
ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กร		
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.367	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.486	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา	0.529	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	0.422	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ประสบการณ์ของพนักงาน	0.410	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
การฝึกอบรม	0.175	0.004*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ความมั่นคง	0.654	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
โอกาสความก้าวหน้า	0.653	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
งานที่รับผิดชอบ	0.602	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.692	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวม	0.724	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.724 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือการมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.692 รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.654 และน้อยที่สุดคือ ด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.175

**ตารางที่ 4.33** แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.284	<b>0.000*</b>	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.288	<b>0.000*</b>	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
ผู้บังคับบัญชา	0.347	<b>0.000*</b>	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	0.302	<b>0.000*</b>	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ประสบการณ์ของพนักงาน	0.380	<b>0.000*</b>	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การฝึกอบรม	0.280	<b>0.004*</b>	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร (ต่อ)

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ความมั่นคง	0.432	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
โอกาสความก้าวหน้า	0.323	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
งานที่รับผิดชอบ	0.494	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.464	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวม	0.514	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.514 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.494 รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.464 และน้อยที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.280

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อองค์กรด้าน  
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคง เป็นสมาชิกขององค์กร		
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.218	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.382	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา	0.481	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	0.337	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ประสบการณ์ของพนักงาน	0.385	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
การฝึกอบรม	0.094	0.190*	ไม่มีความสัมพันธ์
ความมั่นคง	0.576	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
โอกาสความก้าวหน้า	0.435	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
งานที่รับผิดชอบ	0.602	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.528	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวม	0.577	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.577 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.602 รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.576 และน้อยที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.094

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.342	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.463	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา	0.541	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	0.420	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ประสบการณ์ของพนักงาน	0.449	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การฝึกอบรม	0.203	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
ความมั่นคง	0.661	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม (ต่อ)

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
โอกาสความก้าวหน้า	0.563	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
งานที่รับผิดชอบ	0.667	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับมาก
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.669	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับมาก
ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวม	0.719	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับสูง

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.719 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ การมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมากกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.669 รองลงมาคือ ด้านงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมากกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.667 และน้อยที่สุด คือ ด้านฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.203

**การทดสอบสมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.36 - 4.39

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.220	0.002*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.368	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา	0.417	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	0.370	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ประสบการณ์ของพนักงาน	0.430	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การฝึกอบรม	0.076	0.467	ไม่มีความสัมพันธ์
ความมั่นคง	0.416	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
โอกาสความก้าวหน้า	0.290	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
งานที่รับผิดชอบ	0.611	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.422	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวม	0.510	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.510 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.611 รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์ของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.430 และน้อยที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.256	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.398	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา	0.418	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	0.390	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ประสบการณ์ของพนักงาน	0.383	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การฝึกอบรม	0.053	0.461	ไม่มีความสัมพันธ์
ความมั่นคง	0.408	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
โอกาสความก้าวหน้า	0.437	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
งานที่รับผิดชอบ	0.544	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.516	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวม	0.545	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.545 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ งานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.544 รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.516 และน้อยที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.185	0.010*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.236	0.001*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
ผู้บังคับบัญชา	0.255	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
เพื่อนร่วมงาน	0.275	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
ประสบการณ์ของพนักงาน	0.324	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การฝึกอบรม	-0.001	0.992	ไม่มีความสัมพันธ์
ความมั่นคง	0.364	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
โอกาสความก้าวหน้า	0.232	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
งานที่รับผิดชอบ	0.520	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.331	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวม	0.382	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.382 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.520 รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.364 และน้อยที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.240	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.378	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา	0.415	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	0.395	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ประสบการณ์ของพนักงาน	0.427	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การฝึกอบรม	0.052	0.467	ไม่มีความสัมพันธ์
ความมั่นคง	0.441	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
โอกาสความก้าวหน้า	0.364	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านปฏิบัติงานรายด้านและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (ต่อ)

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig.	ผลการวิเคราะห์
งานที่รับผิดชอบ	0.629	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.479	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
ปัจจัยด้านปฏิบัติงานโดยรวม	0.541	0.000*	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.541 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.629 รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.479 และน้อยที่สุดคือ ด้านการฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กร
เพศ	-	-
อายุ	-	-
ระดับการศึกษา	-	-
ตำแหน่งงาน	-	-
รายได้ต่อเดือน	-	✓

✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41 สรุปค่าผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

	ความศรัทธาและ ยอมรับในเป้าหมายและ คุณค่าขององค์กร	ความเต็มใจทุ่มเท ความพยายาม เพื่อองค์กร	ความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะคงเป็น สมาชิกขององค์กร	ความผูกพัน ต่อองค์กร โดยรวม
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	✓	✓	✓	✓
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓
ผู้บังคับบัญชา	✓	✓	✓	✓
เพื่อนร่วมงาน	✓	✓	✓	✓
ประสบการณ์ของพนักงาน	✓	✓	✓	✓
การฝึกอบรม	✓	✓	-	✓
ความมั่นคง	✓	✓	✓	✓
โอกาสความก้าวหน้า	✓	✓	✓	✓
งานที่รับผิดชอบ	✓	✓	✓	✓
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	✓	✓	✓	✓
ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.42 สรุปค่าผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

	คุณภาพ ของงาน	ปริมาณ งาน	เวลาที่ใช้ในการ ทำงาน	ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานโดยรวม
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	✓	✓	✓	✓
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓
ผู้บังคับบัญชา	✓	✓	✓	✓
เพื่อนร่วมงาน	✓	✓	✓	✓
ประสบการณ์ของพนักงาน	✓	✓	✓	✓
การฝึกอบรม	-	-	-	-
ความมั่นคง	✓	✓	✓	✓
โอกาสความก้าวหน้า	✓	✓	✓	✓
งานที่รับผิดชอบ	✓	✓	✓	✓
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	✓	✓	✓	✓
ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลตในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลตในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้คือพนักงานในตำแหน่งหัวหน้างานและตำแหน่งปฏิบัติการ ที่อยู่ในแผนกบริการของศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ศูนย์บริการ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้ถูกนำมาประมวล และวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA และสถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 74.9 มีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี ร้อยละ 26.6 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66.2 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 83.6 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 56.9

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.52 (SD = 0.503) ในรายด้านพบว่า หน้าที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.03 (SD = 0.616) ลำดับสองคือ เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.96 (SD = 0.597) ลำดับสามคือ ผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย = 3.76 (SD = 0.789) ลำดับสี่คือ ประสิทธิภาพทำงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.67 (SD = 0.491) ลำดับห้าคือ การมีส่วนร่วมในการบริหาร = 3.61 (SD = 0.758) ลำดับหกคือ ความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ย = 3.54 (SD = 0.742) ลำดับเจ็ดคือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย = 3.46 (SD = 0.787) ลำดับแปดคือ โอกาสความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ย = 3.18 (SD = 0.851) ลำดับเก้าคือ การฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ย = 3.17 (SD = 0.738) ลำดับสิบคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย = 2.88 (SD = 0.918)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย = 2.88 (SD = 0.918) ในรายชื่อพบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ วุฒิการศึกษา ความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและปริมาณงานที่รับผิดชอบ และต่ำสุด ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.46 (SD = 0.787) ในรายชื่อพบว่า หน่วยงานตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัยและสะดวกต่อการเดินทางมาทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และต่ำสุด หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชาในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.76 (SD = 0.790) ในรายชื่อพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เมื่อทำงานผิดพลาดหรือบกพร่อง ผู้บังคับบัญชาจะเรียกไปให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา มากกว่าตำหนิ และต่ำสุด ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.95 (SD = 1.05) ในรายชื่อพบว่า เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสัมพันธ์อันดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา งานเปิดโอกาสให้ได้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน และต่ำสุด หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ปฏิบัติสัมพันธ์กันเสมอ ๆ



กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.67 (SD = 0.491) ในรายชื่อพบว่า นำประสบการณ์มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ประสิทธิภาพแสดงออกถึงความรู้ความชำนาญในการทำงาน และต่ำสุด งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่ตรงกับประสบการณ์

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านการฝึกอบรมในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย = 3.17 (SD = 0.738) ในรายชื่อพบว่า ลำดับแรก คือ บริษัทสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป และต่ำสุด โปรแกรมที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคงในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.54 (SD = 0.742) รายชื่อพบว่า เชื่อมั่นว่า ได้ทำงานในบริษัทที่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ไม่มีความกังวลว่าจะถูกให้ออกจากงาน การปฏิบัติงานอยู่กับบริษัทนี้ทำให้ได้รับความมั่นคงในอนาคตมากกว่าที่อื่น จะมียอดกำไรที่ดีถ้าได้ร่วมงานกับบริษัท และต่ำสุด รู้สึกอบอุ่นมั่นคงเมื่อมีปัญหาที่สามารถพึ่งพาบริษัทได้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย = 3.18 (SD = 0.851) รายชื่อพบว่า บริษัทส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้งานที่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม และต่ำสุด หน่วยงานสนับสนุนให้ได้ศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านงานที่รับผิดชอบในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 4.02 (SD = 0.615) รายชื่อพบว่า เข้าใจในสถานะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีและปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เต็มใจจะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนองต่อเป้าหมายองค์กร และต่ำสุด งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.61 (SD = 0.790) รายชื่อพบว่า ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เมื่อมีการประชุมเพื่อขอความเห็นเพื่อพัฒนาหน่วยงานบุคลากรในหน่วยงานจะ

กระตือรือร้นหรือให้ความสนใจในการเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง และต่ำสุด หน่วยงานกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากร ได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.84 (SD = 0.625) ในรายด้านพบว่า ลำดับแรก เวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.92 (SD = 0.726) ลำดับสอง คุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ย = 3.90 (SD = 0.610) ลำดับสาม ปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.71 (SD = 0.771)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.90 (SD = 0.610) รายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผลงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และต่ำสุด มีการประเมินตนเองในเรื่องคุณภาพงานที่ทำอยู่เสมอ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.71 (SD = 0.771) รายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ มีความสามารถในการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและตามด้วย ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือในการทำงานครั้งต่อไป

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.92 (SD = 0.726) รายข้อ พบว่า ผลงานแต่ละชิ้น สามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา สามารถส่งมอบผลงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และต่ำสุด ทำงานได้ตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด

### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.73 (SD = 0.587) ในรายด้าน พบว่า ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด = 3.82 (SD = 0.708) ลำดับสอง คือ ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีค่าเฉลี่ย = 3.71 (SD = 0.805) ลำดับสาม คือ ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.66 (SD = 0.540)

กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.71 (SD = 0.805) รายชื่อ ยอมรับและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรว่าจะสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และต่ำสุด ระบบการบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.66 (SD = 0.540) รายชื่อมีความตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้อย่างสุดความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ยินดีที่จะทำงานมากกว่าเดิมหากมีส่วนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และต่ำสุด ไม่เคยทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย = 3.82 (SD = 0.707) รายชื่อจะรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีความภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือปฏิบัติงานอยู่ที่องค์กรนี้ และต่ำสุด มีความคิดที่จะทำงานในองค์กรนี้แม้ว่าจะมีโอกาสนในการเลือกงานที่ดีกว่า

## ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.2** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.3** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.4** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.5** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.1** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.2** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.3** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.4** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.5** พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายคู่ย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ประสบการณ์ของพนักงาน การฝึกอบรม ความมั่นคง โอกาสความก้าวหน้า งานที่รับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่ย่อยพบว่า ด้าน การฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็น สมาชิกขององค์กร

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน ภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ประสบการณ์ของพนักงาน ความ มั่นคง โอกาสความก้าวหน้า งานที่รับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์ทิศทาง เดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟ โรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ทำการ อภิปรายผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี จบการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท

การวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานศูนย์บริการ เซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและทุกด้าน ได้แก่ ความศรัทธา และยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ความ ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรยุทธ เกียรติวารินทร์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพัน

ต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพการสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และจารูวรรณรักษาวงศ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมทรัพย์สินทางปัญญา ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานที่ศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ในส่วนของการวิจัยของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร กลับพบว่า ผลการทดสอบรายคู่ย่อยที่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท ซึ่งเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูง มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัยแหวนเพชร (2543, น. 141-142) กล่าวว่าพื้นฐานที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว คือ ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม โดยเฉพาะในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน และอรัญญา สุวรรณวิก (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยูคอม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนสูงและค่อนข้างสูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำและปานกลางแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

การวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและทุกด้านได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาที่ใช้ในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ ยังเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ไม่เกิน 15,000 บาท จึงทำให้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และอัจฉรา บุษพามาลา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงาน บริษัทอุตสาหกรรมพรหมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าด้านเพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

**การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร** พบว่าปัจจัยด้านปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ประสบการณ์ของพนักงาน การฝึกอบรม ความมั่นคง โอกาสความก้าวหน้า งานที่รับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ โอสถอานวโยช (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง และวัฒนะ พรหมเพชร (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า เงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไคกัน อินคัสทรีส์ ประเทศไทย (ประเทศไทย) ผลการวิจัย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไคกัน อินคัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยลักษณะงานและประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร

**การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร** โดยแยกเป็นรายด้านย่อย คือ

**ด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร** พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร ในการบริหารแบบมีส่วนร่วมมีความสำคัญในการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหาร มีอิสระในการทำงาน ตลอดจนมีสิทธิในการเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา ซึ่งลักษณะดังกล่าวย่อมเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกผูกพันและ

ร่วมกันรับผิดชอบต่อสิ่งที่ร่วมกันตัดสินใจดำเนินงานในองค์กรประสบผลสำเร็จต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จันทรานี สงวนนาม (2545, น.71) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้ 1) ก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงานทุกระดับในองค์กร 2) ลดความขัดแย้งในการทำงาน เพิ่มความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น 3) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน 4) ช่วยให้ผู้ร่วมงานมีสุขภาพจิตดี ทุกคนมีงานทำ 5) สร้างความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร 6) ลดค่าใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างทะนุถนอม 7) ช่วยให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 8) ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งโดยปกติพนักงานต้องการทำงานกับบริษัทที่มีความมั่นคง มีศักยภาพทางการเงินที่ดี ผลประกอบการมีกำไร และสามารถให้เป็นหลักประกันได้จะสามารถทำงานกับบริษัทได้ตลอดไป จนสามารถทำให้เกิดความรัก ความศรัทธา และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ขนิษฐา บุรณพັນศักดิ์ (อ้างอิงใน รุ่งธรรม เหลียววัฒนกิจ, 2551, น.13) ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร คือสภาพที่บุคลากรที่รู้สึกปลอดภัย มีความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการได้รับค่าตอบแทนหรือรายได้ประจำของบุคลากร การมีสวัสดิการหรือประโยชน์ทดแทน การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากร และสายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ (2540, น.14) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความมั่นคงในการทำงาน คือความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้แน่นอน มีผลตอบแทนอันเกิดจากรายได้สวัสดิการที่สามารถดำรงชีวิต ได้รับการปกครองอย่างเป็นธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ตนเองและครอบครัวดำรงชีพอย่างปกติสุขช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เกิดภาระสังคม

ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่างานที่ได้รับมอบหมายมีผลต่อความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร โดยพนักงานส่วนใหญ่ เมื่อได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ชื่นชอบอยู่แล้วจะสามารถทำงานนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้มีความสุขในการทำงาน ในส่วนของการมอบหมายงาน คือการกำหนดความรับผิดชอบ และอำนาจ



หน้าที่อย่างชัดเจนก็มีผลต่อการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 อ้างอิงในอาจารย์ นาคศุภรังสี, 2540, น.17) กล่าวว่าองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของงาน ความพึงพอใจในตัวเอง ความพึงพอใจในการบริหารของผู้บังคับบัญชา และความพอใจในระบบการเลื่อนตำแหน่ง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งการบริหารแบบพนักงานมีส่วนร่วม เป็นวิธีการบริหารที่ช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือการปฏิบัติงานในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้เกิดความผูกพันและความรับผิดชอบต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญพร้อมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดพื้นฐานและองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วมและสิ่งสำคัญจะต้องทราบถึงประโยชน์ ข้อจำกัดและอุปสรรคของการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมเดช สีแสง (2547, น. 229) ได้สรุปความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เป็นการบริหารที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการภายในขอบเขตหน้าที่ของตน ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการบริหารแบบใหม่ที่เรียกว่าการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Control)

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นพนักงานที่ได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความรู้ความสามารถของตนเอง มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย และไม่เกิดความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน มีอิสระในงานที่ทำ มีความหลากหลายในงานที่ทำ และมีโอกาสความก้าวหน้าในสายงานที่ทำก็จะเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บารอน (Baron, 1986, pp.162-163) ได้ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่านั้น คือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการ

ทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้ 1) เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระ ส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ 2) เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ 3) เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง 4) เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

รองลงมาคือ ด้านมั่นคง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นในการสร้างความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร จะต้องให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งธรรม เหลียววัฒนกิจ (2551, น.13) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกถึงความปลอดภัย การได้รับความคุ้มครองและมีความเชื่อมั่น และมีหลักประกันว่าจะยังคงสามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยไม่เป็นภาระสังคม ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม มีความก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับโอกาสในการพัฒนาในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้ทำงานได้จนถึงเกษียณอายุ

ส่วนผลการวิเคราะห์ ด้านการฝึกอบรม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เป็นเพราะว่าหลักสูตรของการฝึกอบรมไม่สอดคล้องกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กร หรือเน้นในเรื่องของการพัฒนาทักษะในด้านอื่นมากเกินไป ดังนั้นควรเพิ่มหลักสูตรการเสริมสร้างความรัก ความผูกพันและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร เนื่องจากการที่พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม และรู้สึกเป็นเจ้าของในองค์กร สามารถจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพของพนักงาน ความมั่นคง โอกาสความก้าวหน้างานที่รับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูหนิง หลิน (2557) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นไฮน์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการจัดองค์การและการบริหารส่งผลต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา วงษ์สมัย (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ซึ่งพบว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม และเงินเดือนที่เหมาะสมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนผลการวิเคราะห์ด้านการฝึกอบรมพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านการฝึกอบรม พบว่า โปรแกรมที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น แผนกทรัพยากรบุคคลควรจัดโปรแกรมฝึกอบรมบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติให้มากที่สุด

**การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**  
โดยแยกเป็นรายด้านย่อย คือ ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า ถ้าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาด้านงานที่รับผิดชอบเป็นอันดับแรก คือ การที่พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมายและขอบเขตงานที่ชัดเจน มีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่อง และมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจ และงานที่รับผิดชอบนั้นมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการ และความถนัดก็จะเกิดประสิทธิภาพของงานสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการ

ทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รองลงมาคือ ด้านประสบการณ์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จะเป็นลักษณะที่เกี่ยวกับการศึกษาอบรม และสังคมประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตควรปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงานของบริษัทเพื่อให้เป็นการจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.2 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการพบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตควรปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนให้อยู่ในช่วงเพียงพอต่อการดำรงชีวิตมากขึ้น

5.3.3 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตต้องสอบถามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

5.3.4 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น พนักงานของศูนย์บริการเซฟโรเลตต้องปฏิบัติงานให้ดีให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

5.3.5 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ปฏิสัมพันธ์กันเสมอ ๆ

มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพบปะกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดสัมมนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น

5.3.6 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ไม่ตรงกับประสิทธิภาพมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น แผนกทรัพยากรบุคคลของศูนย์บริการเซฟโรเลตควรจัดสรรบุคลากรให้ทำงานตรงกับประสิทธิภาพของพนักงานมากที่สุด เพื่อให้ใช้ประสิทธิภาพดังกล่าวในการพัฒนาหน่วยงานได้

5.3.7 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านการฝึกอบรม พบว่า โปรแกรมที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น แผนกทรัพยากรบุคคลของศูนย์บริการเซฟโรเลตควรจัดโปรแกรมฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความสามารถให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติให้มากที่สุด

5.3.8 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคง พบว่า การรู้สึกอบอุ่นมั่นคงเมื่อมีปัญหาที่สามารถพึ่งพาบริษัทได้มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตควรจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในศูนย์ได้

5.3.9 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านโอกาสความก้าวหน้า พบว่า หน่วยงานสนับสนุนให้ได้ศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น เช่น ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้มาใช้พัฒนาศูนย์ได้

5.3.10 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านงานที่รับผิดชอบ พบว่า งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตส่งเสริมให้พนักงานในศูนย์ได้ปฏิบัติที่ใช้ความคิดริเริ่มเพื่อให้เกิดงานที่มีคุณภาพมากขึ้นได้

5.3.11 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร พบว่า หน่วยงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น แผนกทรัพยากรบุคคลของศูนย์บริการเซฟโรเลตควรกำหนดลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามตำแหน่งงานซึ่งจะเกิดผลต่อหน่วยงาน

5.3.12 จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปริมาณของงาน มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตควรกำหนดปริมาณงานให้แก่พนักงานให้เหมาะสม

กับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน

5.3.13 จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานพบว่า มีการประเมินตนเองในเรื่องคุณภาพงานที่ทำอยู่เสมอมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตควรมีแบบประเมินและกำหนดให้พนักงานประเมินคุณภาพการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานปรับปรุงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

5.3.14 จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงานพบว่า ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานครั้งต่อไปมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตควรถูกกำหนดปริมาณงานที่จะมอบให้แก่พนักงานปฏิบัติงานในแต่ละครั้งให้เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานได้

5.3.15 จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานพบว่า การทำงานได้ตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด มีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ศูนย์บริการเซฟโรเลตควรพัฒนาและจัดฝึกอบรมวิธีการทำงานของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะศูนย์บริการเซฟโรเลตเท่านั้น ผลการศึกษาจึงอยู่ในขอบเขตจำกัดเท่านั้น ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยภาพรวมของ บริษัท บริการเซฟโรเลต เพื่อทำการเปรียบเทียบความผูกพันองค์กรในภาพรวมได้ชัดเจน

5.4.2 งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณงานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความผูกพันขององค์กรโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกพร้อมด้วยเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5.4.3 งานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีที่อาจมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ว่าแต่ละปัจจัยมีผลกระทบแตกต่างกันอย่างไร เพื่อขอบเขตของผลการศึกษาที่กว้างขึ้น

## บรรณานุกรม

- ธงชัย สันติวงษ์. (2545). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- กาญจนา คล้ายจริง. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กัลยา วงษ์ลัมย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้าน เครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).
- คทาวิช พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ศรยุทธ เกียรติวารินทร์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- จิรวรรณ ชูหว่าง. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เค อาร์ เอส ลอจิสติกส์ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปีโตรเคมี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต).
- ชนากานต์ ทูลกสิกร. (2550). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โกลด์ เพรส อินดัสตรี จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ชูหนิง หลิน. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัท ซันไชน์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐธิดา คำภาพันธุ์. (2551). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยต่อการบริการของสายการบินบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ธวัช ศรีทะกุล. (2550). การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานที่ลาออกกับพนักงานปัจจุบันกรณีศึกษา: แผนกผลิตชิ้นส่วนควบคุมอัตโนมัติบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- พงษ์เทพ เจะคว่น. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สมฤดี ปุ๋งบางกระดี. (2552). ความมั่นคงในอาชีพของพนักงานขับรถรับจ้างรับ – ส่งนักเรียน. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- อัจฉรา บุบพามาลา. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อัลดดา ทองรอด. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- อุทุมพร แม่นศิริกุล. (2550). ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ โดยด้า ในจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).



ภาคผนวก



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรสเตร ในเขตกรุงเทพมหานครฯ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ตำแหน่ง

ระดับพนักงานปฏิบัติการ

ระดับหัวหน้างาน

5. รายได้ต่อเดือน

ไม่เกิน 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 - 40,000 บาท

40,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีค่าระดับความสำคัญ ดังนี้ : เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

ข้อที่	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญของความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ</b>						
1.	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ วุฒิการศึกษา ความรู้ และความสามารถของท่าน					
2.	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและปริมาณงานที่ได้รับคิดชอบ					
3.	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
4.	ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับสูง เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกัน					
5.	สวัสดิการของบริษัทมีความเหมาะสมต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</b>						
1.	หน่วยงานของท่านตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัยและสะดวกต่อการเดินทางมาทำงาน					
2.	สถานที่/ห้องทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เช่น มีอากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอเป็นต้น					
3.	เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและทันสมัยที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
4.	มีระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสมเช่น ห้องสุขา ไฟฟ้า ประปา และอื่นๆ					
5.	หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำข้อมูลไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน					
<b>ด้านผู้บังคับบัญชา</b>						
1.	ผู้บังคับบัญชามอบความช่วยเหลือหรือให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
2.	ท่านสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาได้ทุกเรื่อง					
3.	ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
4.	เมื่อท่านทำงานผิดพลาดหรือบกพร่องผู้บังคับบัญชาจะเรียกท่านไปให้คำแนะนําในการแก้ปัญหามากกว่าตำหนิ					
5.	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน					
<b>ด้านเพื่อนร่วมงาน</b>						
1.	ท่านได้รับการยอมรับและการไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน					
2.	ท่านขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนแก้ปัญหาการทำงาน					
3.	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสัมพันธ์อันดีกับท่าน					
4.	งานของท่านเปิดโอกาสให้ได้สร้าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
5.	หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ปฏิสัมพันธ์กันเสมอๆ					

(วิเศษ -> ตอนที่ 2)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน (ต่อ)

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีค่าระดับความสำคัญ ดังนี้ : เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

ข้อที่	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ต่อ)	ระดับความสำคัญของความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านประสบการณ์ของพนักงาน</b>						
1.	ท่านได้นำประสบการณ์ของท่านมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่					
2.	ประสบการณ์ของท่านแสดงออกถึงความรู้ความชำนาญในการทำงาน					
3.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน ไม่ตรงกับประสบการณ์ของท่าน					
4.	ท่านมักจะประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน แต่ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้เสมอ					
5.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม ในการเพิ่มประสบการณ์ ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ					
<b>ด้านการฝึกอบรม</b>						
1.	บริษัทสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และความรู้ในการทำงาน					
2.	ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป					
3.	โปรแกรมที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ					
4.	บริษัท ไม่มีการ วัดมาตรฐานหลังการ ฝึกอบรม					
5.	บริษัท ไม่มีการ ประเมินผลที่ได้จากการฝึกอบรม					
<b>ด้านความมั่นคง</b>						
1.	ท่านเชื่อมั่นว่า ได้ทำงานในบริษัทที่มีความมั่นคง					
2.	ท่านไม่มีความกังวลว่าจะถูกให้ออกจากงาน					
3.	การปฏิบัติงานอยู่กับบริษัทนี้ทำให้ท่านได้รับความมั่นคงในอาชีพมากกว่าที่อื่น					
4.	ท่านคิดว่าจะมีอนาคตที่ดีถ้าได้ร่วมงานกับบริษัทต่อไป					
5.	ท่านรู้สึกอบอุ่นมั่นคงเมื่อมีปัญหาที่สามารถพึ่งพาบริษัทได้					
<b>ด้านโอกาสความก้าวหน้า</b>						
1.	บริษัทส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้งาน ที่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบ					
2.	ท่านได้รับการส่งเสริมในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมตามความสามารถ					
3.	การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไป ด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม					
4.	หน่วยงานสนับสนุนให้ท่านได้ศึกษาต่อในระดับต่างๆ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน					
5.	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือศึกษาดูงานอย่างสม่ำเสมอ					

(มีค่า > คะแนนที่ 2)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงาน (ต่อ)

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความสำคัญ ดังนี้ : เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

ข้อที่	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ต่อ)	ระดับความสำคัญของความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านงานที่รับผิดชอบ</b>						
1.	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน					
2.	ท่านเข้าใจในสภาวะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีและปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ					
3.	ท่านเต็มใจจะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนองต่อเป้าหมายองค์กร					
4.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน					
5.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา					
<b>ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร</b>						
1.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
2.	หน่วยงานกำหนดหน้าที่ที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ					
3.	การบริหารงานในหน่วยงานมีการแบ่งสายการบังคับบัญชาที่แน่นอนชัดเจน					
4.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้โดยไม่กระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน					
5.	เมื่อมีการประชุมเพื่อขอความเห็นเพื่อพัฒนาหน่วยงานบุคลากร ในหน่วยงานจะกระตือรือร้นหรือให้ความสนใจในการเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง					

(มีคช -> คชนที่ ๖)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีค่าระดับความสำคัญ

ดังนี้ : เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

ข้อที่	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความสำคัญของความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>คุณภาพของงาน</b>						
1.	ผลงานของท่านมีความถูกต้องเรียบร้อย และทันเวลาที่กำหนด					
2.	ผลงานของท่านเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด					
3.	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย					
4.	ท่านมีการประเมินตนเองในเรื่องคุณภาพงานที่ทำอยู่เสมอ					
5.	คุณภาพของงานที่ท่านปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของคนที่เกี่ยวข้อง					
<b>ปริมาณงาน</b>						
1.	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือ ในการทำงานครั้งต่อไป					
2.	ปริมาณงานที่ท่านทำได้เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน					
3.	ท่านมีความสามารถในการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับ					
4.	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายท่านสามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด					
<b>เวลาที่ใช้ในการทำงาน</b>						
1.	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา					
2.	ผลงานแต่ละชิ้นท่านสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม					
3.	ท่านสามารถส่งมอบผลงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					
4.	ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด					

(วิเศษ -> คชนที่ 4)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีค่าระดับความสำคัญ ดังนี้ : เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความสำคัญของความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร</b>						
1.	ท่านมีความศรัทธาในหลักการบริหารงานของผู้บริหารที่มีต่อองค์กร					
2.	ท่านยอมรับและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร					
3.	ท่านเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรว่าจะสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
4.	ท่านมีความเห็นว่าระบบการบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสม					
<b>ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร</b>						
1.	ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้อย่างสุดความสามารถ					
2.	ท่านยินดีที่จะทำงานมากกว่าเดิมหากมีส่วนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
3.	ท่านเต็มใจที่จะทำงานกับองค์กรแม้ว่างานนั้นจะไม่ใช่งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					
4.	ท่านไม่เคยทุ่มเททำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร					
<b>ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร</b>						
1.	ท่านมีความคิดที่จะทำงานในองค์กรนี้แม้ว่าจะมีโอกาสในการเลือกงานที่ดีกว่า					
2.	ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าท่านเป็นสมาชิกขององค์กรหรือปฏิบัติงานอยู่ที่องค์กรนี้					
3.	ท่านจะรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร					
4.	ท่านมีความต้องการที่จะทำงานที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป					

ข้อสังเกตอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

- ขอบพระคุณครับ ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม -



## ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

### ค่าความเที่ยงตรงของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ด้านคำตอบแทน และสวัสดิการ

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	5

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	5

ด้านผู้บังคับบัญชา

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

ด้านเพื่อนร่วมงาน

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

ด้านประสิทธิภาพของพนักงาน

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	5

ค่าความเที่ยงตรงของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ด้านการฝึกอบรม

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	5

ด้านความมั่นคง

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	5

ด้านโอกาสความก้าวหน้า

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	5

ด้านงานที่รับผิดชอบ

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	5

## ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณภาพของงาน

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5

ปริมาณงาน

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	4

เวลาที่ใช้ในการทำงาน

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	4

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	4

ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	4

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	4



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์
วัน เดือน ปี เกิด	19 เมษายน พ.ศ. 2518
ที่อยู่	81/14 หมู่ที่ 6 ต. บางรักใหญ่ อ. บางบัวทอง จ. นนทบุรี 11110
ประวัติการศึกษา	ระดับ ปวส. วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาบุรี ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ประวัติการทำงาน	ปี 2550 – ปัจจุบัน บริษัทเซฟโรเลต เซลส์ ประเทศไทย (จำกัด)
เบอร์โทรศัพท์	089-922-4520
อีเมล	derek.sawatdarong@gm.com

