



ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อ  
องค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

JOB CHARACTERISTICS AND MOTIVATION ASSOCIATED WITH WORKING  
EFFICIENCY AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES  
IN BUSINESS SERVICES ALLIANCE CO.,LTD

พัทธนันท์ หอมแมน

ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อ  
องค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

JOB CHARACTERISTICS AND MOTIVATION ASSOCIATED WITH WORKING  
EFFICIENCY AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES  
IN BUSINESS SERVICES ALLIANCE CO.,LTD



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
(Business Administration(Management))  
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของ  
พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ของ

พัทธนันท์ หอมแม่น

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สุกุลกิจกาญจน์) (อาจารย์ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริวง)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุพงษ์)

ชื่อเรื่อง	ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด
ผู้วิจัย	พัทธนันท์ หอมแมน
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ สกุลกิจกาญจน์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 25-35ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000บาท และอายุการทำงาน ต่ำกว่า6ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะงาน แรงจูงใจ และความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมาก 2.พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3. ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์สูงมาก 4. ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์สูง 5. แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง 6.แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์สูง

คำสำคัญ : ลักษณะงาน, แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

Title	JOB CHARACTERISTICS AND MOTIVATION ASSOCIATED WITH WORKING EFFICIENCY AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN BUSINESS SERVICES ALLIANCE CO.,LTD
Author	PATTANAN HOMMAN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Wasan Sakulkijkarn

The purposes of this research are as follows: (1) to study the job characteristics and motivation associated with the working efficiency and the organizational commitment of employees in business services at Alliance Co. Ltd. A total of 400 useable questionnaires were used for statistical analysis. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, independent t-test, One-Way Analysis of Variance and the Pearson correlation coefficient. The results of this research are as follows: (1) the majority of employees were female, aged 25-35, single, held a Bachelor's degree, earned an average monthly income between 15,000-25,000 Baht and less than six years of work experience. Most employees had attitudes toward overall job characteristics, associated motivation and organizational commitment at a high level; (2) employees of a different of gender, age, marital status, level of education, average monthly income, and work experience had different working efficiency and organizational commitment with a statistical significance of 0.01; (3) job characteristics positively correlated with working efficiency with a statistical significance of 0.01 at the highest level; (4) job characteristics positively correlated with organizational commitment with a statistical significance of 0.01 at a high level; (5) associated motivation was positively correlated with working efficiency with a statistical significance of 0.01 at a common level; and (6) associated motivation was positively correlated with organizational commitment with a statistical significance of 0.01.

Keyword : Business services alliance company limited, Movation, Organizational commitment

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ สกุลกิจกาญจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. กานต์จิรา ลิ้มศิริขิง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลำสัน เลิศกุลประหยัด และอาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินตน์นุพงศ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนตรวจเครื่องมือแบบสอบถาม และเพิ่มเติมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ในการแนะนำการทำเอกสารและช่วยประสานงานในการสอบสารนิพนธ์ ทำให้การทำสารนิพนธ์ราบรื่นด้วยดี

ขอขอบคุณครอบครัว รุ่นพี่ และเพื่อนๆทุกคน ที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุน รวมทั้งผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดา ญาติ ครูอาจารย์ทุกท่านที่ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

พัทธนันท์ หอมแมน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ .....	ฒ
บทที่1.....	1
บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	3
ความสำคัญของการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	3
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
บทที่2.....	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	10



2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน.....	13
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ .....	16
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน .....	22
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	26
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	32
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	34
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย.....	51
บทที่3.....	53
วิธีการดำเนินวิจัย.....	53
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	53
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	53
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย.....	53
ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง .....	54
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
ขั้นตอนการศึกษาเครื่องมือวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	63
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
บทที่ 4.....	72
ผลการดำเนินงานวิจัย .....	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	74
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา .....	74

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน .....	95
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	141
บทที่ 5.....	144
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	144
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	144
ความสำคัญของการวิจัย .....	144
สมมติฐานในการวิจัย.....	145
สรุปผลการวิจัย.....	145
การอภิปรายผลการวิจัย .....	161
ข้อเสนอแนะในการวิจัย .....	178
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	180
บรรณานุกรม .....	181
ภาคผนวก ก .....	189
ภาคผนวก ข .....	201
ประวัติผู้เขียน.....	210

## สารบัญตาราง

### หน้า

ตาราง 1 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	4
ตาราง 2 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	54
ตาราง 3 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	74
ตาราง 4 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	75
ตาราง 5 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ .....	75
ตาราง 6 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	76
ตาราง 7 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ...	76
ตาราง 8 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน .....	77
ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะงาน .....	77
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน .....	78
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน .....	79
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน	80
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงาน ด้านการมีความอิสระของงาน .....	81
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงาน ด้านผลย้อนกลับของงาน	82
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแรงจูงใจ .....	83
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแรงจูงใจ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ..	83

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแรงจูงใจ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม .....	84
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแรงจูงใจ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน.....	86
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	87
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน .....	87
ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	89
ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา .....	90
ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน.....	91
ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร .....	92
ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร.....	92
ตาราง 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร .....	94
ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร.....	95
ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	96
ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและหญิง.....	97
ตาราง 30 การทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	98

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	99
ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุของพนักงานที่ต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	100
ตาราง 33 การทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	101
ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับสถานภาพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....	102
ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพของพนักงานที่ต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	103
ตาราง 36 การทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	104
ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	105
ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	105
ตาราง 39 การทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	107
ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....	108
ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานที่ต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม.....	108
ตาราง 42 การทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	110

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....	111
ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานที่ต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม .....	112
ตาราง 45 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	113
ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและหญิง.....	114
ตาราง 47 การทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	115
ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	116
ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุของพนักงานที่ต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม .....	117
ตาราง 50 การทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	118
ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับสถานภาพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....	119
ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพของพนักงานที่ต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม .....	120
ตาราง 53 การทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	121
ตาราง 54 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	122

ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันกับ ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม .....	122
ตาราง 56 การทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	124
ตาราง 57 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....	125
ตาราง 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานที่ต่างกัน กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม .....	125
ตาราง 59 การทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรกับความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	128
ตาราง 60 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....	128
ตาราง 61 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของ พนักงานที่ต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม .....	129
ตาราง 62 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	130
ตาราง 63 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	133
ตาราง 64 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	135
ตาราง 65 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	137
ตาราง 66 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด .....	139
ตาราง 67 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	141

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	8
ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของ Maslow's Hierach of Needs .....	21
ภาพประกอบ 3 แผนลำดับชั้นความผูกพัน (Engagement Hierarchy) .....	31





## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ปัจจุบันสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วองค์กรต่าง ๆ ก็ต่างเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและตัดเทียมกันมากยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้องค์กรต้องเริ่มหันมาสร้างความสามารถได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ในแง่มุมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะคนซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (เมทินี ชักรพันธ์, 2557)

ในคุณภาพชีวิตนั้นมียุคประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง คือ ระบบการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารงานในปัจจุบันเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองของความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกที่ดีต่องาน และความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (ประภารัตน์ จิรสินไพศาล, 2564) การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อย อยู่ในสถานที่ทำงานและยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นจากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทุกองค์กรจำเป็นต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารการจัดการในเรื่องการกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จ องค์กรจะประสบผลสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรบุคคล (สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย, 2561) ทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ บทบาท หน้าที่ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น ๆ ทุกองค์กรย่อมต้องการบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานตามคุณลักษณะของงานได้อย่างเต็มความสามารถ (รุ่งนภา มณีฉายกระจ่าง, 2561)

ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และสำคัญยิ่งขององค์กรเป็นจุดเริ่มต้นในการริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันจากทั้งภายใน

และภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการทำงาน (ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์, 2559) ช่วยในการป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก สิ่งนี้จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารในองค์กรในปัจจุบันทุกองค์กรจึงต้องหากกลยุทธ์หรือเทคนิคต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้ ด้วยการขยายบทบาท และอิทธิพลของเงินในระบบเศรษฐกิจไทย จึงส่งผลให้ในแต่ละองค์กรมีการปรับเปลี่ยนนโยบายรูปแบบการบริหารโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจัยทางด้านทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรโดยความผูกพันเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งในองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง องค์กรนั้นก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรจะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรก่อให้เกิดความทุ่มเท ความพยายาม เพื่อให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความรู้สึกที่จะรักษาสถานะของบุคลากรในองค์กรไว้ โดยไม่คิดที่จะลาออกหรือโยกย้ายไป (ศุภโชค อุบุญธนะวรรณ, 2564)

อีกหนึ่งสิ่งทีทุกองค์กรควรที่จะให้ความสำคัญและปลูกฝังให้แก่คนในองค์กร คือ ความผูกพันในองค์กร ความผูกพันในองค์กรมีนัยสำคัญต่อความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าขององค์กร เพราะทำให้องค์กรได้มาซึ่งพนักงานที่มีความทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งยังก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การที่มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความรักความภาคภูมิใจความเอาใจใส่ต่อองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างเต็มที่ และเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป ตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมีทฤษฎี Side-Bet ของ Becker ที่กล่าวว่าบุคคลใดก็ตามที่มีความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็เนื่องจากเขาได้ลงทุนในสิ่งนั้น ๆ ไว้ เช่น การที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนซึ่ง Becker เรียกการลงทุนนั้นว่า "Side bet" อาจเป็นการลงทุนในรูปของเวลา แรงกายแรงใจ กำลังสติปัญญาตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง (อนุดิษฐ์ สุวานไชยกร, 2562)

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส

เซส อัลโลแอนซ์ จำกัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะช่วยในการตัดสินใจให้กับองค์กรที่มีความสนใจในเรื่องการบริหารงาน การวางแผน และการจัดการด้านบุคลากร รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนการพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป

### **ความมุ่งหมายของการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลโลแอนซ์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลโลแอนซ์ จำกัด

### **ความสำคัญของการวิจัย**

1. เพื่อให้ผลวิจัยที่ได้นำไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับองค์กรธุรกิจในการปรับปรุงพัฒนาระบบการดูแลรักษา ฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน เพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดให้พนักงานที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคงอยู่กับองค์กรได้ตลอดไป
2. ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจและบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้นเพื่อรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร
3. เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

### **ขอบเขตการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนประชากรศาสตร์ ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลโลแอนซ์ จำกัด โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

## ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 9,453 คำนวณจากสูตรของ (Taro Yamane, 1973) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน ผู้วิจัยได้สำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประเมินไม่เกิน 5% จึงเพิ่มจำนวนอีก 16 คน ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยนี้ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

### การสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Stratified Sampling) โดยการแบ่งประชากรจากกลุ่มสายงานการปฏิบัติงาน ใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละสายงาน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

สายงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายงานบริหารธุรกิจค้าปลีก	2,305	98
สายงานบริหารธุรกิจบริการ	2,084	88
สายงานบริหารจัดการกิจกรรม	965	41
สายงานบริหารบำรุงรักษา	628	27
สายงานตรวจสอบและควบคุม	584	25
สายงานเทคโนโลยี	894	38
สายงานบัญชีและการเงิน	380	16
สายงานวางแผนและประเมิน	598	25
สายงานบริหารงานทั่วไป	485	21
สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล	530	22
รวมทั้งสิ้น	9,453	400

ที่มา : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ให้พนักงานในบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ตอบแบบสอบถามเท่านั้นและเก็บข้อมูลจนครบตามจำนวน 400 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

##### 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

###### 1.1.1 เพศ

###### 1.1.1.1 เพศชาย

###### 1.1.1.2 เพศหญิง

###### 1.1.2 อายุ

###### 1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

###### 1.1.2.2 26 – 35 ปี

###### 1.1.2.3 36 – 45 ปี

###### 1.1.2.4 46 ปีขึ้นไป

###### 1.1.3 สถานภาพ

###### 1.1.3.1 โสด

###### 1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

###### 1.1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

###### 1.1.4 ระดับการศึกษา

###### 1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

###### 1.1.4.2 ปริญญาตรี

###### 1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

###### 1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

###### 1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

###### 1.1.5.2 15,001 – 25,000 บาท

###### 1.1.5.3 25,001 – 35,000 บาท

###### 1.1.5.4 35,001 – 45,000 บาท

###### 1.1.5.5 45,001 บาทขึ้นไป

### 1.1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1.6.1 ต่ำกว่า 6 ปี

1.1.6.2 6–10 ปี

1.1.6.3 11–15 ปี

1.1.6.4 16–20 ปี

1.1.6.5 20 ปีขึ้นไป

### 1.2 ลักษณะงาน

1.2.1 ความหลากหลายของทักษะ

1.2.2 ความเป็นเอกลักษณะของงาน

1.2.3 ความสำคัญของงาน

1.2.4 ความมีอิสระของงาน

1.2.5 ผลย้อนกลับของงาน

### 1.3 แรงจูงใจ

1.3.1 ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต

1.3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม

1.3.3 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

## 2.ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

### 2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ด้านคุณภาพของงาน

2.1.2 ด้านปริมาณงาน

2.1.3 ด้านเวลา

2.1.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

### 2.2 ความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม

2.2.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร

2.2.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของ

ขององค์กร

องค์กร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะขั้นพื้นฐานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ลักษณะงาน หมายถึง ระบุถึงขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบงานตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ในองค์กร รวมทั้งระบุถึงคุณสมบัติที่จำเป็นของตำแหน่งงานนั้น ๆ ด้วยทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และบริหารงานบุคคลขององค์กร

3. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่ต้องการ

3.1 ความต้องการอำนาจ หมายถึง ความต้องการอำนาจเพื่อที่จะมีอำนาจควบคุมสิ่งแวดล้อม และมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

3.2 ความต้องการความผูกพัน หมายถึง ความต้องการได้รับหรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

3.3 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จมีความสมบูรณ์แบบและได้มาตรฐานดีเยี่ยม

4. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรมีความรักความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์กรรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ได้ผลงานที่มีคุณภาพ มีความถูกต้องตรงตามเวลา มีความบรรลุวัตถุประสงค์เกิดประโยชน์สูงสุด และผลลัพธ์ที่ได้มีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

5.1 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

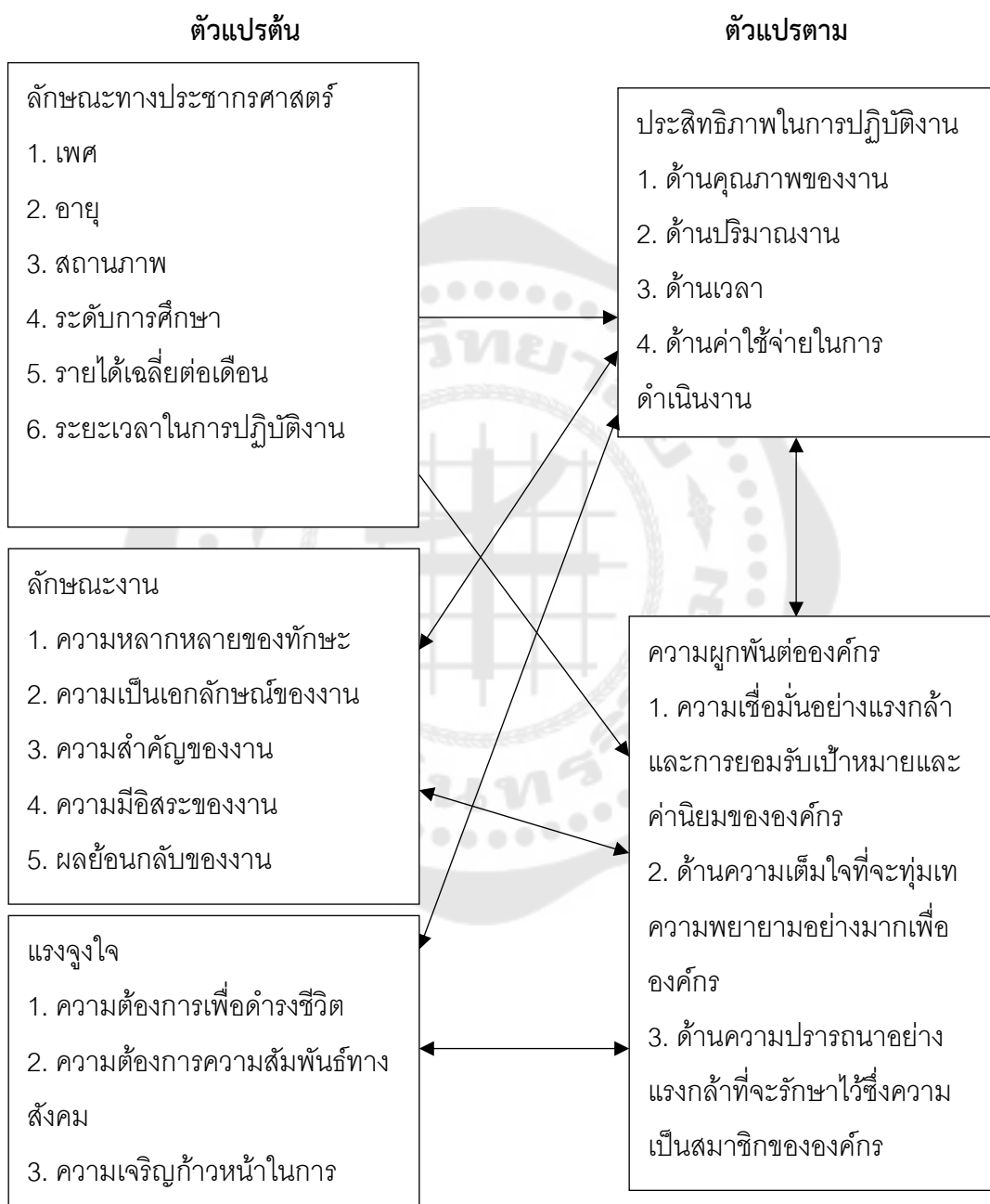
5.2 ด้านกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

5.3 ด้านผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดผลกำไร ท้นเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ



### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิสเซส อัลโลแอนซ์ จำกัด” สามารถกำหนดตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3. ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

4. ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

5. แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

6. แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

7. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลโลเอนซ์ จำกัด ” ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558)

กอบกาญจน์ เจริญทอง (2556) อ้างถึงในพรเทพ สิงห์ (2562) กล่าวว่า ทฤษฎีประชากรศาสตร์หมายถึง ศาสตร์วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร คำว่า “Demo” หมายถึง “People” แปลว่า ประชาชน หรือ ประชากร “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” แปลว่า ลักษณะ ดังนั้น Demography จะมีความหมายว่าวิชาที่เกี่ยวข้องกับประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุการศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) อ้างถึงใน กัญญภัทร นันทกิจวี (2564)กล่าวไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ เป็นต้น ส่วนใหญ่ใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนการตลาด เป็นการกำหนดตลาดเป้าหมาย และยังนำมาศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางจิตวิทยา

ได้อีกด้วย โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีความคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. เพศ ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน เช่น เพศชายใช้เหตุผลในการตัดสินใจมากกว่าเพศหญิง และเพศหญิงใช้อารมณ์ในการตัดสินใจมากกว่าเพศชาย ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเพศสำหรับการทำงานนั้น พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศชายและเพศหญิง แต่การทำงานในเชิงรุก ชอบความท้าทายในการทำงาน และมุ่งหวังความสำเร็จจากการทำงาน เพศชายจะมีมากกว่าเพศหญิง

2. อายุ ที่แตกต่างกัน มีการแสดงพฤติกรรมและความคิดที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุน้อย มักมีความคิดเป็นของตนเอง เชื้อในอุดมการณ์ ตัดสินใจเร็ว กล้าเสี่ยงมากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า มักมีความคิดแบบดั้งเดิม มีความละเอียดรอบคอบ และคำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมา ทำให้ใช้เวลาในการตัดสินใจมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ผู้ที่มีอายุมากจึงไม่ถูกชักจูงหรือทำให้เปลี่ยนใจได้ง่าย เท่าผู้ที่มีอายุน้อย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการทำงาน พบว่า พนักงานไม่อยากเปลี่ยนงานหรือย้ายที่ทำงานเมื่อมีอายุมากขึ้นเนื่องจากระยะเวลาในการทำงานที่เพิ่มขึ้น มักจะได้สิทธิประโยชน์จากองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย แต่พนักงานที่อายุน้อยมักจะเปลี่ยนงานบ่อยกว่า เพราะต้องการหาประสบการณ์และการทำงานที่มีความท้าทายกว่า

3. การศึกษา ทำให้คนแสดงความคิด ทักษะคติ และพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะรับรู้สารและเข้าใจสารได้ดีกว่าคนที่มีการศึกษาน้อยกว่า และมักใช้เหตุผลข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือประกอบการตัดสินใจ แต่คนที่มีการศึกษาน้อยจะตัดสินใจโดยไม่ได้พิจารณาไตร่ตรองให้รอบคอบก่อน จึงง่ายต่อการโน้มน้าวให้เปลี่ยนใจมากกว่าคนที่มีการศึกษาสูง สำหรับการทำงาน พนักงานที่มีการศึกษาสูงจะเข้าใจงานที่มีกระบวนการที่ซับซ้อนและมีการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาน้อยกว่า

4. รายได้ เป็นตัวชี้วัดสำคัญทางด้านการตลาดถึงความสามารถในการใช้จ่าย รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา สำหรับการทำงาน รายได้เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนในระดับที่พึงพอใจ และยุติธรรม ก็จะตั้งใจทำงานด้วยความทุ่มเทและเต็มใจ

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) อ้างถึงใน พรพิตรรา ธรรมชาติ (2564) มีการกล่าวไว้ว่า หน่วยงาน รวมถึงองค์กรต่าง ๆ จะมีบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยที่แต่ละคนนั้นจะมีการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้น ประกอบด้วย

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลยิ่งมีอายุมากมักจะได้รับการยอมรับว่ามีประสบการณ์การทำงานมาก รวมถึงสามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากมักจะมีผลการลาออกน้อยลง แต่จะใช้การย้ายหน่วยงานในองค์กรแทน เนื่องจากโอกาสในการเปลี่ยนงานลดน้อยลงรวมทั้งช่วงเวลาในการทำงานที่ยาวนานทำให้ค่าตอบแทนที่ได้รับมากขึ้น รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย อีกทั้งพนักงานประเภทนี้จะมีอัตราการขาดงานน้อยกว่าพนักงานประเภทอื่นด้วยเช่นกัน

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) ในการศึกษาโดยทั่วไปในเรื่องของความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาสำหรับในเรื่องของการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวในสังคม การเรียนรู้ที่ว่าไม่มีความแตกต่างในระหว่างเพศชายและหญิง แต่การศึกษาของนักจิตวิทยาค้นพบว่า เพศหญิงส่วนใหญ่มีลักษณะที่คล้ายตามกันมากกว่าเพศชาย อีกทั้งเพศชายจะมีความคิดที่ก้าวไกล เน้นในเชิงรุกมากกว่า รวมถึงการมีความปรารถนาในความสำเร็จที่มากกว่า แต่ในเรื่องความพึงพอใจและในเรื่องผลงานนั้นจะไม่มี ความแตกต่าง

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) โดยพนักงานที่สมรสแล้วจะมีการลางาน รวมถึงการลาออกต่ำกว่าคนโสด นอกจากนี้ยังมีความรับผิดชอบ เล็งเห็นถึงคุณค่าของงาน มีความพึงพอใจ และมีความสม่ำเสมอในการทำงานที่สูงกว่าอีกด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้ที่มีอาวุโสจะมีประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงมักจะมีผลงานสูง และมีความสุข ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานสูงกว่าคนที่มิลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) อ้างถึงใน พรพิตรธา ธรรมชาติ (2564) มาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ความคิดและพฤติกรรมมีลักษณะที่แตกต่างกัน นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาในลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ลักษณะทางประชากรศาสตร์จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาใน ลักษณะงานและแรงจูงใจ

ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซส อัลโลแอนซ์ จำกัด

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

(อำนาจ ธีระวณิช, 2555) ได้อธิบายถึงแนวคิดของการพัฒนาแบบจำลองลักษณะงานของ Richard Hackman และ Greg Oldham ซึ่งได้นำไปใช้สำหรับการออกแบบงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน มีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ ลักษณะงานหลัก ลักษณะทางจิตวิทยาที่สำคัญ รวมถึงผลที่คาดว่าจะได้รับของลักษณะงาน (Core Job Characteristics) ส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน จึงนำไปสู่ผลลัพธ์จากงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ส่วน ได้แก่ ความมีอัตลักษณ์ของภาระงาน ความเป็นอิสระความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของภาระงาน และข้อมูลป้อนกลับของงาน เพราะฉะนั้น ลักษณะงาน 5 ส่วนนี้ มีผลกระทบต่อความพอใจในงาน แรงจูงใจ ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น เพราะสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อสภาพจิตวิทยาทั้งหมด 3 ประการ ประกอบด้วยประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากความรับผิดชอบในงาน ประสบการณ์มีคุณค่าที่รับจากตัวงานและรู้ถึงผลลัพธ์ของงาน

คุณลักษณะงาน (รุ่งนภา มณีฉายกระจำง, 2561) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะงานว่า หมายถึง การออกแบบงานที่เน้นคุณลักษณะงานของพนักงานซึ่งก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน วิธีที่จะเพิ่มคุณค่างาน คือการแบ่งคุณลักษณะงานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) หมายถึง ระดับที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลายด้านเพื่อให้งานนั้นสำเร็จบรรลุเป้าหมาย

2. ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ ด้วยตนเองจึงทำให้ทราบกระบวนการและรับรู้ถึงเอกลักษณ์ของงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับที่ผู้ปฏิบัติงานทราบว่างานนั้นมีความสำคัญและจะมีผลกระทบของงานที่มีต่อผู้อื่นหรือองค์กร

4. ความอิสระของงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีอิสระในการทำงานตั้งแต่การวางแผน การคิดวิเคราะห์งาน การบริหารงาน การจัดตารางการทำงานด้วยตนเองทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่องานมากขึ้น

5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback from Job) หมายถึง ระดับที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ข้อมูลโดยตรงชัดเจนและถูกต้องเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพวกเขา เพื่อทราบถึง ผลการปฏิบัติงานของตนซึ่งผลป้อนกลับของงานมีได้ทั้งในทางบวกและทางลบจากปัจจัยด้าน คุณลักษณะ ของทั้ง 5 ประการ ทำให้ส่งผลไปยังภาวะทางจิต (Psychological States) 3 ประการ ได้แก่

5.1. การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (Experienced Meaningfulness of Work) เกิดขึ้นเมื่อมีความหลากหลายของงาน มีเอกลักษณ์ของงาน และความสำคัญของงาน

5.2. ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcomes) เกิดขึ้นเมื่องานมีอิสระ

5.3. การทราบผลการกระทำ (Knowledge of Result of Work Activities) เกิดขึ้น เมื่องานมีผลป้อนกลับ เมื่อเกิดภาวะทางจิตแล้วจะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นระดับการ ปฏิบัติงานสูง การขาดงานและการลาออกจะต่ำ

(ประภาร์ตน์ จิรสินไพศาล, 2564) ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่จะช่วยอธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานให้ดีที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมีความคิดเห็นว่ หากพนักงานมีแรงจูงใจภายในงาน พนักงานจะสามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีเช่นนั้นต่อไปแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) โดย Hackman and Oldham ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. คุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.1 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างอันเนื่องมาจากหลาย ๆ ด้าน ในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.2 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

1.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน



1.4 ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

1.5 ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

2. สภาวะทางจิตวิทยา (Critical Psychological States) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของงาน 3 ประการ ได้แก่

2.1 ประสบการณ์การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่างานนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายงานทั้งหมด และความสำคัญของงาน

2.2 ประสบการณ์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcome) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่าตนสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความเป็นอิสระของงาน

2.3 การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานที่ตนทำ พิจารณาได้จากข้อมูลย้อนกลับสรุปได้ว่าคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ มีผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 ประการ

3. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน (Personal and Work Outcomes) เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 ประการข้างต้นแล้วจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังต่อไปนี้

3.1 มีแรงจูงใจภายในงานสูงขึ้น

3.2 มีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 มีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

3.4 มีอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานลดลง

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลอีก 3 ประการ ที่มีความสำคัญต่อความเข้าใจและการตอบสนองในทางบวกต่องาน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจภายในงานและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การมีความรู้และทักษะที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดีและเกิดความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำ

2. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า บุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งในด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตนเอง มักมีแรงจูงใจภายในในงานสูง หากได้ปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนหรือท้าทาย

3. ความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงานเช่น รายได้ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา สามารถส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกทางบวกต่องานและเกิดแรงจูงใจภายในงานได้มากขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ (ประภารัตน์ จิรสินไพศาล, 2564) มาเป็นแนวทางในการวิจัย ประกอบไปด้วย 1. ความหลากหลายของทักษะ 2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน 3. ความสำคัญของงาน 4. ความมีเอกสิทธิ์ของงาน 5. ผลย้อนกลับของงาน นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาลักษณะงาน จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาใน ลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลโลแอนซ์ จำกัด

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมและยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วยคนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้เวลาพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมาย โดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลากหลาย ดังนี้

(ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2560) อธิบายเกี่ยวกับการจูงใจไว้ว่า การจูงใจเป็นบางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดการกระทำ การเคลื่อนไหว หรือมีการแสดงพฤติกรรมให้ตรงตามเป้าหมาย

(สุนันทา เลานันท์, 2556) ให้ความหมายการจูงใจไว้ว่า เป็นสภาวะที่ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางตามที่กำหนด ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวมักอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ตนเองอาศัยอยู่

(พรสวรรค์ ศิรศานันท์, 2555) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการกระตุ้นพฤติกรรมของบุคคลให้มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยอาศัยความต้องการแรงปรารถนา ความคาดหวัง พลังกดดันและสิ่งล่อใจ มาเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ



(ภารดี อนันต์นาวี, 2555)กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีจุดมุ่งหมาย มีทิศทางและช่วยให้กิจกรรมที่กระทำนั้นคงสภาพอยู่ต่อไป โดยที่มนุษย์จะต้องมีเจตคติ ทักษะ และความเข้าใจในกิจการนั้นอย่างแท้จริง

(สัมมา รณิธย์, 2556)กล่าวว่าแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่คิดว่ามีคุณค่าด้วยความเต็มใจของบุคคล ในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้น ๆ เป็นสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่เป็นสิ่งเร้าที่มากระตุ้นหากบุคคลมีเจตคติที่ดีต่องานและเพื่อร่วมงาน

(พรสวรรค์ ศิริศาสตร์, 2555)กล่าวว่า ความสำคัญของแรงจูงใจต่อการบริหารซึ่งผู้นำควรคำนึงถึง 7 ประการ ดังนี้

1. แรงจูงใจช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร
2. แรงจูงใจช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรมีความจงรักภักดี และผูกพันต่อองค์กร
3. แรงจูงใจช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อบุคลากร
4. แรงจูงใจช่วยเสริมสร้างทีมงาน ความสามัคคี ของบุคลากรในองค์กร
5. แรงจูงใจช่วยให้บุคลากรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาในองค์กร
6. แรงจูงใจช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทุกตำแหน่ง
7. แรงจูงใจของผู้บริหารและบุคลากรทุกคนช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผลสูงขึ้น

(จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2556): กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นผลสำเร็จออกมา ซึ่งจะได้ผลดีหรือไม่มากนักขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารจะสามารถจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยการทุ่มเทให้ได้ผลงานที่ดีอย่างไรหรือมากน้อยเพียงใด สรุปความสำคัญของแรงจูงใจไว้ 2 ประการ คือ แรงจูงใจส่งเสริมให้ทำงานสำเร็จเป็นแรงผลักดันให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ และแรงจูงใจกำหนดแนวทางของพฤติกรรม ซึ่งว่าควรเป็นไปในรูปแบบใดให้ตรงทิศทางเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของแรงจูงใจ คือ พลังที่อยู่ภายในตัวของพนักงานที่จะเป็นแรงผลักดันและเป็นตัวกำหนดทิศทางหรือเป้าหมาย ซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะช่วยเสริมสร้างคุณค่าให้กับพนักงาน เนื่องจากคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นคนที่มุ่งมั่นในหน้าที่การงาน ทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่และสามารถทำงานที่ตนรับผิดชอบได้สำเร็จ

ประเภทของแรงจูงใจ แรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การจูงใจภายใน และการจูงใจภายนอก

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สถานการณ์ของแต่ละบุคคลที่มีความต้องการในการเรียนรู้หรือการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้บุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง ซึ่งการจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ เป็นความต้องการภายในที่ทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนจนซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการ

1.2 เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้บุคคลนั้นทำให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม

1.3 ความสนใจพิเศษ การมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษถือว่าเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลในการทำให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่ง ๆ นั้นมากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาพวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอก ทำให้สามารถมองเห็นถึงจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล เป็นเป้าหมายที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมตามความเหมาะสม เช่น พนักงานที่ทดลองงานมีเป้าหมายในการที่จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ จึงมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่ได้รับ ความก้าวหน้าจากการกระทำนั้นย่อมเกิดแรงจูงใจให้มีความตั้งใจและทำให้เกิดพฤติกรรมนั้นขึ้นอีกได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ครู อาจารย์ มีบุคลิกภาพที่มีความน่าเชื่อถือ หรือผู้จัดการ มีบุคลิกภาพการเป็นผู้นำที่ดี

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ แรงกระตุ้นที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การให้รางวัล (Rewards) หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งเป็นการกระตุ้นไม่ให้เกิดการกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย ตีเตือน หรือการทดสอบ ก็สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมได้เช่นกัน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation)

(พรสวรรค์ ศิริศาสนันท์, 2555) ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์กโดยสรุปว่า แนวคิดดังกล่าวพบว่าปัจจัยที่มีส่วนในการจูงใจของมนุษย์มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene or Maintenance factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พึงพอใจในงานดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น เป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานเป็นปัจจัยที่พัฒนาทัศนคติเชิงบวกและการจูงใจที่แท้จริงปัจจัยประเภทนี้ หากมนุษย์ไม่ได้รับทำให้ไม่มีความสุขในการทำงานเท่า นั้น แต่ไม่ถึงขั้นไม่พึงพอใจ แต่ถ้าได้รับจะมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

1.1.1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement) คือความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรือมีความต้องการที่จะให้งานประสบความสำเร็จ ในประเด็นนี้ชี้แนะว่า จะต้องเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ

1.1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) ความรู้สึกว่าจะได้รับความก้าวหน้าก็จะพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ พร้อมทั้งจะมีความสามารถและเต็มใจที่จะเรียนรู้

1.1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ลักษณะของงานที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติได้นั้น ต้องมีความท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่จำเจซ้ำซาก หรือรู้สึกได้ว่างานนั้นจะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน

1.1.4 ความเจริญงอกงาม (Growth) มีความเป็นไปได้ในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน เช่น การก้าวไปสู่ความเป็นนักบริหารมืออาชีพ การได้รับรางวัล เป็นต้น

1.1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) การมอบหมายให้บุคคลมีความรับผิดชอบในหน้าที่ เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงาน ตัดสินใจในงานของตนเองได้ จะช่วยทำให้บุคคลเกิดความผูกพันในงาน

1.1.6 การยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Recognition) หรือการยอมรับจากผู้บริหาร การยอมรับนับถือเป็นผลมาจากความสำเร็จในงาน เช่น การยกย่องชมเชยด้วยคำพูด ด้วยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนหนึ่งเป็นการเสริมแรงด้วย หากให้ต่อเนื่องจะมีผลดีต่อการสร้างแรงจูงใจ

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ธำรงรักษาบุคลากร ไว้ไม่ให้ออกจากงาน กล่าวคือ เป็นปัจจัยป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจ เป็นลักษณะของแรงจูงใจภายนอก ปัจจัยประเภทนี้หากได้รับก็เป็นความปกติ ไม่ได้สร้างให้เกิดแรงใจในการทำงานมากขึ้น แต่ถ้าไม่ได้รับจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยปัจจัยย่อย 9 ประการ ดังนี้

1.2.1 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทนที่บุคคลต้องได้รับความรู้สึกที่ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ตามวันเวลาที่กำหนด

1.2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) หมายถึง บรรยากาศ ความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน งานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

1.2.3 การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการนิเทศจากผู้นิเทศ หัวหน้างาน ความตั้งใจสอนงาน หรือลักษณะของการมอบหมายงานที่ได้รับผิดชอบ

1.2.4 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกถึงความมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ตนทำอยู่

1.2.5 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการสื่อสารด้านนโยบายที่ดี องค์กรมีการจัดโครงสร้างที่ดี

1.2.6 สถานภาพ (Status) หมายถึง ความรู้สึกว่าตำแหน่งหน้าที่ของตนนั้นมีความเหมาะสม บุคคลอื่นให้การยอมรับ

1.2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) หมายถึง การพบปะสังสรรค์กับบุคคลในสถานะต่าง ๆ ในที่ทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2.8 สถานภาพความเป็นอยู่ (Person life) หมายถึง ความรู้สึกว่าการทำงานตามปกติมีความสุข แสดงถึงเจตคติที่ดีต่องาน

1.2.9 โอกาสความก้าวหน้า (Possibility to growth) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลว่ามีโอกาสได้รับการแต่งตั้งในหน้าที่ที่สูงขึ้นในหน่วยงานที่ใหญ่ขึ้น

2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierach of Needs) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ คือ ความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ไม่สิ้นสุด และจะคืนวนเพื่อให้ถึงจุดมุ่งหมายที่ตนเองตั้งไว้ ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น โดยเรียงจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ โดยความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้ทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งทฤษฎีของมาสโลว์ได้มีการแยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้นดังนี้ (Maslow, 1970)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นระดับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์หรือความต้องการเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ ปัจจัย 4 คือ อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เป็นระดับความต้องการที่มีความซับซ้อน โดยมนุษย์ต้องการควบคุมหรือดูแลสิ่งต่าง ๆ ในชีวิต ดังนั้นความมั่นคงและความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับมนุษย์ ได้แก่ ความมั่นคงทางการเงิน ความปลอดภัยจากการบาดเจ็บการเจ็บป่วย หรือความปลอดภัยทางด้านอาชญากรรม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นระดับความต้องการในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับ การเข้ามาเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม (Esteem or Ego Needs) เป็นระดับความต้องการที่ได้รับการยกย่องนับถือในด้านความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความเป็นอิสระในการทำงานและสถานะทางสังคม ซึ่งการได้รับการมอบหมายในตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญ ซึ่งจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและความเชื่อมั่นในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ (Actualization Needs) เป็นระดับความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งเป็นความพยายามของมนุษย์ที่ต้องการให้บุคคลอื่นเกิดการยอมรับและนับถือตนเอง หรือเรียกอีกอย่างว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มีทั้งหมด 5 ขั้น โดยเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังขั้นสูงสุด คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการความนิยมนับถือและความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของ Maslow's Hierach of Needs

3. ทฤษฎีอีอาร์จี อัลเดอร์เฟออร์ Alderfer (1972) อ้างถึงใน อารีรัตน์ ศรีวิพันธุ์ (2559)กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจอีอาร์จี (ERG) ของอัลเดอร์เฟออร์ (Alderfer1972) ว่าอัลเดอร์เฟออร์มีความเห็นว่าความต้องการของมนุษย์จำแนกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการการอยู่รอดหรือ E (Existence)
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพทางสังคมหรือ R (Relatedness)
3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตหรือ G (Growth)

ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทเรียงจากต่ำไปสูงได้ดังนี้

1. ความต้องการอยู่รอดจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของทางด้านร่างกายและความปรารถนาเรื่องของการมีเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหารที่อยู่อาศัยสำหรับในองค์กรคือ ความต้องการค่าจ้างโบนัสและผลตอบแทน

2. ความต้องการสัมพันธภาพทางสังคม หมายถึง ความต้องการมีมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กรคือ ความต้องการที่จะเป็นหัวหน้าหรือเป็นผู้นำรวมถึงต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการสร้างสัมพันธมิตรกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการก้าวหน้าและการเติบโต โดยจะเป็นความต้องการในการพัฒนาไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของฐานะ รวมถึงการเติบโตในหน้าที่การงาน การพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถสำหรับในองค์กร คือ ความปรารถนาต้องการที่จะรับผิดชอบงานเพิ่มหรืออยากทำกิจกรรมใหม่ที่มีโอกาสใช้ความรู้ ความพยายาม ความสามารถใหม่ ๆ และการได้มีโอกาสเข้าไปลองกับงานใหม่ ๆ มากขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีฮิอาร์ยีอัลเดอร์เฟอร์ (1972) อ้างถึงในอารีรัตน์ ศรีวิพันธุ์ (2559) นำมาเป็นแบบอย่างในการวิจัย โดยแบ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ 1. ความต้องการการอยู่รอดหรือ E (Existence) 2. ความต้องการมีสัมพันธภาพทางสังคมหรือ R (Relatedness) 3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตหรือ G (Growth) นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาแรงจูงใจ จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาในแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิส เซลล์ไอแอนซ์ จำกัด

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน

##### ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(พัชกันย์ เมธาจักรเกียรติ, 2561)กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์เชิงบวกกับสิ่งที่ได้ทุ่มเทและลงทุนให้กับการทำงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นการมองในมุมการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบจากความพยายามกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น



(ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559) ได้ให้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่า งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถดูได้จากปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตผลลบด้วยปัจจัยนำเข้า และหากเป็นการบริหารในส่วนของราชการให้บวกความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย โดยสามารถเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (I - O) + S$$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิต หรือผลงานที่ได้รับ (Output).

I คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

Good (1973) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จ โดยจะต้องใช้เวลาและความพยายามเพื่อให้สิ่งที่คาดหวังสมบูรณ์ที่สุดได้นิยามความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุตรงตามเป้าหมายขององค์กรซึ่งประสิทธิผลทำให้เกิดการทำให้สิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) ส่วนประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการในการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดโดยมีจุดมุ่งหมายในการใช้ทรัพยากรให้ต่ำสุดซึ่งจะเป็นการตั้งเป้าหมาย (Goal) เพื่อให้ประสิทธิผลบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

(นิดา ประพฤติธรรม, 2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพจากการแสดงออกของบุคคลพบว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถของบุคคลที่ต้องการทำสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยดีที่สุด ซึ่งคำว่า "โดยดีที่สุด" ในด้านธุรกิจ อาจหมายถึงการให้ได้ผลกำไรสูงสุด แต่ในด้านการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้สูงสุด

(ปัทมฉัตร เขียวชัยพฤกษ์, 2561) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าเป็นการทำงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัดเพื่อให้เสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดซึ่งไม่เพียงแต่ตั้งเป้าหมายการทำงานให้เสร็จอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายอีกด้วย โดยสิ่งที่ทำนั้นจะบรรลุผลตามสิ่งที่คาดหวังไว้จะต้องที่การใช้ทรัพยากรที่น้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด

(ธเนศ บุตรอำ, 2559) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่า การผลิตสินค้าหรือบริการจะต้องพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยและประหยัดเวลามากที่สุดซึ่งปัจจัยนำเข้าจะต้องพิจารณาถึงความพยายาม ความสามารถในการทำงานของพนักงาน

โดยพิจารณาจากผลที่ได้รับว่าตรงตามบรรล่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุน ปริมาณ คุณภาพ และวิธีการในการผลิตจากความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้โดยคำนึงถึงความประหยัด และลดการสูญเสียของทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมให้ได้มากที่สุดเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ และเป็นสิ่งที่พึงพอใจต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson และ Plowman (1989) อ้างถึงใน อุทสน์ วีระศักดิ์การุณย์ (2556) ได้ให้แนวคิด และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผู้ผลิตและผู้ใช้คาดหวังว่าต้องมีคุณภาพสูง สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าและพึงพอใจในผลของการทำงาน
2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานหรือองค์กร โดยผลงานที่ได้จะต้องมีความเหมาะสมตามเป้าหมายที่ได้กำหนดหรือตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้
3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสมกับงาน และสามารถพัฒนาการทำงานให้เกิดความสะดวกและความรวดเร็ว
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) เป็นค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งหมด ซึ่งจะต้องเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยเน้นการลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านคน เงิน เทคโนโลยี วัสดุที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

WoodCock (1989) อ้างถึงใน อวยพร พันธุ์อุดม (2559) ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท คือ การทำงานเป็นทีมที่มีการรวบรวมทักษะความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และใช้ความแตกต่างมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ตรงตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
2. เป้าหมายที่ชัดเจนและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ คือ การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยสมาชิกในทีมมีการรับรู้ การยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น
3. การเปิดเผยและเผชิญ คือ บรรยากาศในการทำงานที่สมาชิกในทีมสามารถแสดงความรู้สึกรู้สึก คิดเห็นได้ และมีการสื่อสารโดยตรง มีการร่วมกันแก้ปัญหา และสร้างความเข้าใจ



4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ คือ สมาชิกในทีมได้รับการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความจริงใจและสามารถพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือ พร้อมที่จะช่วยเหลืออยู่ตลอดและมีการสนับสนุนทักษะ ความรู้ และความสามารถของแต่ละบุคคล รวมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันจะทำให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน อีกทั้งยังช่วยขจัดความขัดแย้งและความคิดเชิงลบ

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน คือ มีการประชุม ปรึกษา และหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกในทีม

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม คือ ผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น โดยสมาชิกทุกคนสามารถเป็นผู้นำได้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น ๆ

8. ทบพวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ คือ มีการติดตามการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำปัญหาหรืออุปสรรคมาแก้ไขร่วมกัน

9. การพัฒนาบุคลากร คือ การพัฒนาในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของสมาชิกในทีม เพื่อใช้ทักษะ ความรู้ และความสามารถที่มีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การร่วมมือและการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี คือ การติดต่อสื่อสารในทีม มีความถูกต้องและชัดเจน เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และความคิดเห็น

(สุจิตรา มุลอาษา, 2564) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายมิติ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของต้นทุนของการผลิต หรือค่าใช้จ่าย (Input) คือ การที่ใช้คน เงิน วัสดุ หรือเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดก่อให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) คือ การทำงานที่ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีการใช้เทคนิคบางอย่างเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) คือ การทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร และทันต่อเวลาที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและมีการให้บริการที่น่าพึงพอใจเมื่อลูกค้าใช้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยสิ่งที่เกิดขึ้นจากองค์กรจะมีการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด Peterson และ Plowman (1989) อ้างถึงใน อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์ (2556) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่างค์ประกอบของแนวคิดดังกล่าว สามารถวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมนำมาประยุกต์ใช้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

## 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

### ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

(รุจิรา เรื่องวิโลกฤตย์, 2556) กล่าวว่าเครื่องชี้วัดความภักดีแบ่งออกเป็นด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การอยากอยู่กับองค์กรไม่อยากจะย้ายไปองค์กรอื่น ตอนที่องค์กรประสบกับปัญหาในด้านต่าง ๆ หรือต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้าเมื่อหัวหน้าย้ายไปที่องค์กรอื่น
2. ด้านความรู้สึก คือ ความรักในการที่จะทำงานร่วมกับองค์กรในระยะยาว
3. ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจขององค์กรแม้จะมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรในแง่ลบก็ตาม

(จินตนา นนทขุนทด, 2557)กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรมีความภาคภูมิใจ ความรัก ความเอาใจใส่ต่อองค์กรให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร มีความเสียสละความสุขและเต็มใจเพื่อการดำรงไว้ซึ่งเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

(พิมพ์ชนก ทับมณีเทียน, 2561)ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงความเต็มใจของแต่ละบุคคลที่จะยินดี พุ่มเท และจงรักภักดีต่อองค์กรที่เป็นพนักงานอยู่

Sheldon (1971) อ้างถึงใน ชมบวร เข็นทองกลาง และ ดร.กัญญ์รัชการย์ นิลวรรณ (2562)ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นเจตคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีความ

เชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร ให้ตามเป้าหมายที่วางไว้ระหว่างการปฏิบัติงานส่วนร่วมในสังคมที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

(ธนยุทธ บุตรขวัญ, 2554) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับความผูกพันทางใจ มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร

ส่วนที่ 2 ความเกี่ยวพันกับองค์กร (Involvement) การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

ส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรัก ความผูกพัน และความปรารถนาที่จะเป็นพนักงานในองค์กรต่อไปในระยะยาว

(ทิวาพร รักงาม และ สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2559) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความภาคภูมิใจ การยอมรับ ยึดมั่นในเป้าหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ทำให้เกิดความเต็มใจในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าของตนและประโยชน์ขององค์กร โดยมีความต้องการที่จะเป็นพนักงานในองค์กรต่อไป

(สาธิต วิกิรานต์ธนากุล และ สมยศ อวเกียรติ, 2559) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะสร้างประโยชน์ให้กับสังคม และให้โอกาสแก่พนักงานทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรัก ภาคภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นได้มีนักวิชาการหลากหลายท่านได้ให้นิยามรวมถึงนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้อย่างมาก ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานเกิดความรู้สึกที่อยากมีส่วนร่วมกับองค์กรด้วยการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Meyer และ Allen (1997) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยมีการแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

1. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง หมายถึง การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรเพราะมีความเชื่อว่า หากลาออกจากองค์กรจะไม่คุ้ม เพราะเมื่อพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็น

พนักงาน ยิ่งอยู่มานานหากลาออกจากงานจะทำให้สูญเสียสิ่งที่ตนเองได้ลงทุนไป ได้แก่ ประโยชน์ที่พนักงานจะได้หลังจากเกษียณอายุ หรือ มิตรภาพ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

2. ความผูกพันทางอารมณ์ หมายถึง การยึดติดทางอารมณ์ต่อองค์กร เป็นการผูกมัดทางอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้แก่ ความรู้สึกสามัคคีในกลุ่มพนักงาน ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันมากจะเต็มใจความช่วยเหลือในกรณีที่องค์กรกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางตรงข้ามหากพนักงานคิดว่าค่านิยมของตนเองไม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรก็จะลาออกไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นหนี้บุญคุณ หรือมีภาระหน้าที่ต่อองค์กร เพราะเมื่อพนักงานเข้ามาเป็นพนักงานแล้วจะต้องมีความยึดมั่นและมีความผูกพันต่อองค์กร

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร**

Allen และ Meyer (1990) อ้างถึงใน ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ, มนตรี พิริยะกุล, และ นรพล จินันท์เดช (2559) มีความคิดเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กรซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ดังนี้

1. แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) แนวคิดที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุด เพราะเป็นการแสดงถึงการเต็มใจที่จะเป็นพนักงานขององค์กร เนื่องจากได้รับ ประสบการณ์หรือการตอบสนองที่ตรงตามความคาดหวัง ซึ่งองค์กรประกอบในด้านนี้จะขึ้นอยู่กับ การบริหารขององค์กรด้วยการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจหรือไม่

2. แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceives Costs) การที่ บุคคลมีความผูกพันกับองค์กรของตนเอง เนื่องจากรู้ว่าหากออกจากองค์กรนี้ไปจะเสีย ผลประโยชน์อะไรในขณะเดียวกันก็ไม่มีทางเลือกหรือทางเลือกนั้นจำกัดให้บุคคลต้องอยู่กับองค์กร เพราะจำเป็นต้องอยู่เท่านั้น

3. แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึงการรับรู้ ระหว่างความผูกพันของตนเองต่อองค์กร ซึ่งการที่องค์กรมีการพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันและต้องตอบแทนองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจาก 2 ตัวแปร ได้แก่ การหล่อหลอมทางสังคม เช่น การหล่อหลอมจากวัฒนธรรมองค์กรและคุณค่าของ องค์กรการแลกเปลี่ยน เช่น การได้รับรางวัลทางสังคม และรางวัลที่ได้รับจากองค์กร

Miner (1992) ได้แบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรม รูปแบบพฤติกรรมที่มีความต่อเนื่องในการทำงาน ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามรักษาพนักงานให้คงอยู่ไม่ลาออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบคเคอร์ (Becker, 1960) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเราได้ตระหนักว่าเมื่อลาออกไปแล้วเขาเสียอะไรบ้าง เพราะเกิดการลงทุนในองค์กรอาจเป็นลักษณะของ เวลา กำลังกาย หรือสติปัญญา ซึ่งเบคเคอร์ (Becker, 1960) เรียกสิ่งเหล่านี้ว่า Side bet เมื่อพนักงาน ได้ลงทุนกับองค์กรไปแล้ว พนักงานจะเกิดความคาดหวังในผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรในระดับที่รู้สึกคุ้มค่า

2. ด้านทัศนคติ เน้นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนทำงานให้กับองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร Porter and Other (1974) อ้างถึงใน อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร(2562) โดยความผูกพันต่อองค์กรมีการแสดงออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร เป็นการที่บุคคลมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร โดยมีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นสถานที่ที่เหมาะสมกับตนมากที่สุด เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

2.2 ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นการทุ่มเทเพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตรงตามเป้าหมายขององค์กร

2.3 ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคคลมีความจงรักภักดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร ถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันมาเสนอและให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าก็ไม่ได้มีความคิดที่จะโยกย้ายเพื่อไปทำงานที่ใหม่ เนื่องจากมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กรนี้

แนวคิดที่รวมด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติเข้าด้วยกัน โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Allen & Meyer (1990) ได้เสนอทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรเป็นทฤษฎีความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรจนนำไปสู่การตัดสินใจของพนักงานว่าจะไปทำงานต่อไปหรือไม่ โดยความผูกพันกับองค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Continuance Commitment) ด้านความผูกพันด้านคงอยู่ (Normative Commitment) (สุรศักดิ์ อุดมวิวัฒน์ และ ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, 2560) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จะแสดงออกถึงความต้องการที่จะเป็นพนักงานกับองค์กรต่อไป



2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งเกิดจากการได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ พนักงานจึงแสดงออกด้วยการคงอยู่กับองค์กร

3. ด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานเมื่อเป็นพนักงานขององค์กร เป็นหน้าที่ หรือเป็นพันธะผูกพันที่พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร Steers (1997) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดในความผูกพันต่อองค์กรซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานในองค์กร

3.2 ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน และความมีเอกลักษณ์ของงาน

3.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงานที่พนักงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญ ความรู้สึกที่องค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพิงได้ และทัศนคติเชิงบวกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร

พอตเตอร์ Porter (1974) อ้างถึงใน น้ำทิพย์ แซ่เฮ้ง (2557b) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งออกมาในรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นทักษะและความเชื่อของบุคคลที่มีความเชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างมากจะเห็นได้ว่างานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์เพื่อองค์กรได้ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร บุคคลพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งสติปัญญาเพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แม้จะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

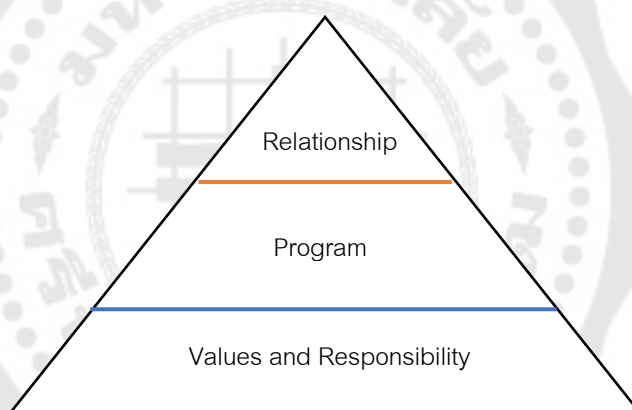
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยไม่มีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ข้อเสนอผลตอบแทนที่ดีกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สเตียร์ส Steers (1997) อ้างถึงในพิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุ และความต้องการความสำเร็จ
2. ลักษณะของงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหาร
3. ลักษณะของประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อกลุ่มสมาชิกในองค์กร

การพึ่งพาที่ได้รับจากองค์กรและความสำเร็จของบุคคล

Gubman (2003) ได้มีมุมมองว่าความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ต้องเชื่อมโยงกันทั้ง 3 ประการ ได้แก่ คุณค่าและความรับผิดชอบ (Values and Responsibility) โปรแกรม (Program) และความสัมพันธ์ (Relationship) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพลำดับชั้นของความผูกพัน (Engagement Hierarchy) ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แผนลำดับชั้นความผูกพัน (Engagement Hierarchy)

จากแผนภาพสามารถอธิบายได้ว่า การจะเพิ่มความผูกพันให้เกิดในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กัน 3 ลำดับชั้น กล่าวคือเรื่องแรกเป็นส่วนของคุณค่าและความรับผิดชอบซึ่งถือเป็นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพัน ทั้งนี้ให้คุณค่าของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับค่านิยมวัฒนธรรมองค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเต็มใจทำงานให้องค์กร ขณะเดียวกันในเรื่องของโปรแกรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่จะจัดให้บุคลากรในองค์กร เช่น จ่ายค่าจ้าง การฝึกอบรม รวมถึงสวัสดิการนั้นล้วนแล้วแต่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งหมด โดยหากองค์กรได้เสาะหาปัจจัยที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อจะเป็นการดึงดูดให้พนักงานอยากที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปอย่างไรก็ตามทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดทำให้ตอบสนองกับความต้องการของพนักงานน้อยลงในทุกเรื่อง ดังนั้นองค์กรจึงควรคำนึงถึงความเหมาะสมด้วยประการสุดท้ายใน



เรื่องของความสัมพันธ์นั้นล้วนส่งผลต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก (Management of Mood) ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการรับรู้และตัดสินใจดังนั้น อาทิ การเป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานทุกอย่างส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรทั้งหมด

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Porter (1974) อ้างถึงใน น้าทิพย์ แซ่เฮ้ง (2557b) เป็นแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ลักษณะดังนี้ 1. ความเชื่อถือและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ความปรารถนาที่จะพยายามรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร นำมาประยุกต์ใช้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาในความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซล อลไลแอนซ์ จำกัด

### **ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซล อลไลแอนซ์ จำกัด**

เดิมบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งบริษัท พีทีที มาร์ด พ.ศ. 2538 เพื่อดำเนินการบริหารสถานีน้ำมัน ปตท. และร้านค้าสะดวกซื้อภายในสถานี ต่อมาในปี 2546 ได้พัฒนาธุรกิจ Non Oil จัดตั้งบริษัท รีเทล เซอร์วิส เซล อลไลแอนซ์ จำกัด เพื่อดำเนินการบริหาร 7-11 และสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และธุรกิจเสริมภายในสถานี ต่อมาในปี 2546 ได้ปรับเปลี่ยนผู้ถือหุ้นและโครงสร้างใหม่ ร่วมกับ 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท พีทีที ยูทิลิตี้ จำกัด บริษัท ปตท. อะโรเมติกส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท พีทีที ไชลูชั่น จำกัด และในปี 2551-จนถึงปัจจุบัน ได้จัดตั้งบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซล อลไลแอนซ์ จำกัด โดยโอนย้ายพนักงาน จากบริษัท รีเทล เซอร์วิส เซล อลไลแอนซ์ จำกัด ทั้งหมด เพื่อบริหารจัดการแรงงาน Outsourcing ให้กับกลุ่ม ปตท. ลักษณะธุรกิจบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซล อลไลแอนซ์ จำกัด บริหารจัดหาแรงงานให้กับกลุ่ม ปตท. ในปตท. สำนักงานใหญ่ คลังพระโขนง ชลบุรี และระยอง ธุรกิจที่บริการ ได้แก่ 7-11 สถานีบริการปั้มน้ำมัน ปตท. NGV ร้านค้าปลีก Jiffy ร้านค้า Amazon และบริการด้านแรงงาน บริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซล อลไลแอนซ์ จำกัด ทำหน้าที่ในดำเนินงานบริการ และบริหารจัดการพนักงาน สนับสนุน และให้บริการ ด้านอื่น ๆ แบบครบวงจร อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง ตามกฎหมาย แรงงานให้กับกลุ่ม ปตท. เพื่อให้บริษัท ของลูกค้าได้มุ่งเน้นในการดำเนินธุรกิจหลักอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการดูแลพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยให้บริการงานจ้างเหมาบริการแก่ ปตท. และบริษัทในกลุ่ม ปตท. จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการแรงงาน

(Outsource) ในส่วนที่เป็นงานสนับสนุนอย่างมีคุณภาพและถูกต้องตามกฎหมายแรงงานให้กับกลุ่มปตท. เพื่อให้บริษัทของลูกค้าได้มุ่งเน้นในการดำเนินธุรกิจหลักอย่างมีประสิทธิภาพ

รูปแบบธุรกิจในการให้บริการได้แก่ งานบริการงานส่วนบุคคล งานบริหารร้านค้าปลีก งานธุรกิจบริการจัดงานกิจกรรม งานธุรกิจบริการบำรุงรักษา งานบริการฝึกอบรม งานธุรกิจบริการครบวงจร

### วิสัยทัศน์

TO BE TRUSTED SERVICE SOLUTIONS COMPANY บริษัทที่ได้รับการไว้วางใจ  
ด้านงานบริการ

### พันธกิจ

1. สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าด้วยการบริการที่เป็นเลิศ
2. สร้างความพึงพอใจ และความผูกพันกับลูกค้าด้วยการบริการแบบครบวงจรอย่าง

มืออาชีพ

### ค่านิยมองค์กร

ค่านิยมบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนด์ ซึ่งรับนโยบายเดียวกับ กลุ่ม ปตท

Synergy (การสร้างพลังร่วม) ผู้นำกลุ่ม ปตท. ผลักดันให้กลยุทธ์กลุ่ม ปตท.ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกันภายในกลุ่มเพื่อให้เป้าหมายของบริษัทและกลุ่ม ปตท. บรรลุผลเกินความคาดหวังโดยสร้างความสอดคล้องของวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมาย ระบบงานตลอดจนผลตอบแทนที่ไปในทิศทางเดียวกัน

Performance Excellence (ความเป็นเลิศของผลงาน) การปลูกฝังวัฒนธรรมการทำงานแก่บุคลากรในกลุ่ม ปตท. ให้มุ่งสร้างมาตรฐานผลงานระดับสูงที่เป็นเลิศและความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งกลุ่ม ปตท. จะให้การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงานในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้ตกลงร่วมกันไว้โดยพนักงานทุกคนต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของตน

Innovation (การส่งเสริมนวัตกรรม) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในกลุ่ม ปตท. ด้านนวัตกรรม ความเชี่ยวชาญการบริหารโครงการ โดยใช้ความได้เปรียบจากองค์ความรู้ของกลุ่ม ปตท. เพื่อสร้างความแข็งแกร่งของผลิตภัณฑ์สินค้า การบริการ กระบวนการ และระบบการทำงาน โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการความรู้ และความเป็นเลิศทางด้านเทคโนโลยีและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

Responsibility for Society (ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม)กลุ่ม ปตท. จะเติบโตอย่างมีความรับผิดชอบต่อ โดยบุคลากรของกลุ่ม ปตท. จะให้ความเคารพต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมในทุก ๆ พื้นที่ที่เข้าไปดำเนินธุรกิจรวมถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนชาวไทย เพื่อสร้างความมั่นคงในระยะยาวต่อองค์กร

Integrity & Ethics ( ความสัตย์ซื่อถื่อมั่น และจริยธรรม) กลุ่ม ปตท. เชื่อมมั่นและสนับสนุนให้บุคลากรของกลุ่ม ปตท.ทำธุรกิจด้วยความซื่อตรงในทุก ๆ ด้าน โดยยึดมั่นในระบบบริหารจัดการที่ดีและมีความโปร่งใสเทียบเท่ากับแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในโลก

Trust and Respect (ความไว้วางใจและการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน) บุคลากรในกลุ่ม ปตท. จะให้เกิดเกียรติและปฏิบัติต่อกันอย่างสุภาพ คุ้มค่า ทุ่มเทส่วนทางธุรกิจพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความนับถือและเป็นธรรมด้วยการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานทางธุรกิจต่อไป

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(มัทรี บุญเจริญ, 2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อาชีพการทำงาน ที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำด้านแบบมุ่งเน้นงาน แบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาและการทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.982 และแจกกับพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและ

เชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุการทำงานไม่แตกต่างกัน และการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของ ปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร แต่ด้านผู้นำแบบสนับสนุนไม่ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ในการทำงานของพนักงานองค์กร และอิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ในการทำงานของพนักงานองค์กร

(ปทิตตา จันทวงศ์, 2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกจ้างประเภทพนักงานการเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ซึ่งมีลักษณะงานที่เหมือนกัน จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเนื่องมาจากลูกจ้างมีความต้องการ ความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากคิด ไตร่ตรองแล้วว่าไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าจากเดิมก็จะมองหาช่องทางในการทำงานอื่น เพราะมั่นใจว่า ตนเองมีความสามารถประสบการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แพ้ใคร

(พระมหาคณาธิป จันทรสง่า, 2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงาน สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 113 คน ผลวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการ ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการได้รับโอกาสหรือการแสวงหา ความรู้แต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน ดังนั้นองค์กรควรมีการพิจารณาพนักงานลักษณะหน้าที่หรือเนื่อ งานที่เหมาะสม และควรมีการส่งเสริมในด้านความรู้เพิ่มเติมที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้พนักงานเกิดการตระหนักถึงการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เมื่อพนักงานเกิดความร่วมมือกัน ภายในองค์กรจะทำให้มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำให้งานที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพ

(อิศรา ศิริมณีรัตน์, 2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกระทรวงสาธารณสุข การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข และเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกระทรวงสาธารณสุข โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 310 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.846 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน การทดสอบค่า t การทดสอบค่า F และสถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของกระทรวงสาธารณสุขมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรของกระทรวงสาธารณสุข เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์และความผูกพันกับองค์กร**

(วนันญา อติศรพันธุ์กุล, 2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่าที่การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 28 - 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีระดับเงินเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ และมีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันกับความเป็น



เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน และความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ในทิศทาง ตรงกันข้ามกับความมีอิสระในการตัดสินใจ และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับการเป็นเอกลักษณ์ของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับการสำคัญของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคนและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความมีอิสระในการทำงาน

(น้ำทิพย์ แซ่เฮ็ง, 2557a) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน กลุ่มประชากรที่ใช้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (2) ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (3) ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (4) ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

(กานต์พิชชา บุญทอง, 2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน: กรณีศึกษา พนักงานโรงพยาบาลราชธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันโดยระดับการศึกษา อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและด้านความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

(ณัฐพรรณ ชาณัฐกรรม, 2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรมชลประทาน (สามเสน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานกรมชลประทาน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกรมชลประทาน (สามเสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือด้านสัมพันธภาพ รองลงมาคือด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้านความมั่นคงและโอกาสเรียนรู้ ความก้าวหน้าในงาน และอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพและตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**

(อาภาพันธ์ ดุลยธรรมภักดี, 2562) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงานที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานครวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยลักษณะการทำงานที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกันของบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทข้ามชาติ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศและรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน อิทธิพลด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร ด้านความอิสระในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ส่วนความเข้าใจในการทำงานและความท้าทายในการทำงาน ไม่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกันของพนักงานบริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอิทธิพลด้านลักษณะงาน โดยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน



ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกันของบริษัทข้ามชาติเขตกรุงเทพมหานคร

(จิราภรณ์ ชุนรัง, 2559)ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คัปกกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.929 และกับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และความแตกต่างค่าเอฟ พบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ที่ได้รับต่อเดือนส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยรวมแตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ และระดับปฏิบัติการส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนไม่แตกต่างกัน การใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในทางตรงกันข้ามด้านความสำคัญของลักษณะงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน และสถิติถดถอยอย่างง่าย พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

(ศศิวรรณ อินทรวงศ์, 2561)การศึกษาอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์และพยากรณ์หลัก เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ ตลอดจนเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถในตนเองการรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการกับสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ ในกรุงเทพและปริมณฑล ทั้งสายวิชาการและ

สายสนับสนุนรูปแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำเข้า (Enter Multiple Regression Analysis) และ Independent t-test ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 25,000 บาท มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี สังกัดสายสนับสนุน และเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถในตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ด้านมิติระดับหรือปริมาณความยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การวัดผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

(ศิริรัตน์ ทองมีศรี, 2556) ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหาร ลักษณะงานของครูและแรงจูงใจในการทำงานของครู ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะผู้บริหาร ลักษณะงานของครูและแรงจูงใจในการทำงานของครูที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน และเพื่อเสนอความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณลักษณะผู้บริหาร ลักษณะงานของครูและแรงจูงใจในการทำงานของครูที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตัวอย่างเป็นครูปฏิบัติการสอนจำนวน 588 คน จากโรงเรียนเอกชน 115 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์สหสัมพันธ์วิเคราะห์องค์ประกอบ และวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ลักษณะงานของครู และแรงจูงใจในการทำงานของครูส่งผลทางตรงต่อคุณภาพในการปฏิบัติของครู 2) วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และลักษณะงานของครูมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในการปฏิบัติของครู ผ่านแรงจูงใจในการทำงาน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานของคุณภาพ ในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนได้ร้อยละ 68 ( $R^2 = 0.68$ )

#### **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและความผูกพันกับองค์กร**

(ปทุมย์จรรย์ แสงอากาศ, 2557) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทเหล็กแห่งหนึ่งการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

ของพนักงานบริษัทเหล็กแห่งหนึ่ง 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเหล็กแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำผลจากแบบสอบถามมาทดสอบหา ความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient) มีค่า เท่ากับ 0.89 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานของบริษัทเหล็กแห่งหนึ่ง จำนวน 267 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติแบบ T-Test, F-Test (ANOVA) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ในปัจจุบัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วน เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ปัจจัยลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ

(วฐ สนวนนท์, 2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ตัวอย่างเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 248 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69) มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 31.5) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 74.6) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี (ร้อยละ 35.9) และมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 51.2) 2. มีคะแนนลักษณะงานอยู่ในระดับสูง คะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และคะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 3. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

(พวงแก้ว รัตนสุมาวงศ์, 2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างคือ

พนักงานบริษัท สีสซึ่งกสิกรไทย จำกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 201 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย t-Test ANOVA Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน รวมถึงสายงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แต่อายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอิทธิพลของคุณลักษณะงานซึ่งประกอบไปด้วย คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แต่ในทางตรงกันข้าม คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน และคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สีสซึ่งกสิกร ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

(บัณฑิตพงศ์ พิมพจันทร์, 2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากลักษณะงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 1,212 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ จำนวน 301 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงร่างกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

(นาถรัตดา หาญชัย, 2560) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย (1) เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรม

ในจังหวัดสกลนคร (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ศาสนาพุทธธรรมในจังหวัดสกลนครตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาสนาพุทธธรรมในจังหวัดสกลนคร (4) เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณลักษณะงานและการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ศาสนาพุทธธรรมในจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการศาสนาพุทธธรรม ในจังหวัดสกลนคร จำนวน 71 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณลักษณะงานของ ข้าราชการศาสนาพุทธธรรมในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 3.82) เมื่อจำแนกเป็นราย ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านความสำคัญ ของงาน (= 4.43) ด้านความหลากหลายของงาน (= 4.14) ด้านผลสะท้อนกลับของงาน (= 4.06) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้าน ความเป็นอิสระของงาน (= 3.26) และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (= 3.24) ตามลำดับ 2. ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาสนาพุทธธรรมในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก (= 4.11) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร (= 4.33) ด้านความ ต้องการที่จะคงอยู่ที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร (= 4.23) และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความ พยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร (= 3.77) ตามลำดับ 3. เปรียบเทียบคุณลักษณะงานของข้าราชการศาสนาพุทธธรรมในจังหวัดสกลนครจำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่แตกต่างกัน 4. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการศาสนาพุทธธรรมในจังหวัดสกลนครจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่แตกต่าง กัน 5. คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศา สนาพุทธธรรมในจังหวัดสกลนครอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสหสัมพันธ์ ( $r = .941$ ) อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01

### ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(กฤตเมธ เลขาวิจิตร, 2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์ จำกัด การศึกษาครั้งนี้



มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์ จำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่า t-test แบบ Independent-Samples t-test การหาค่าความแปรปรวนทางเดียวสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานและด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานและด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือและด้านลักษณะของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(ภัทรนันท์ ศิริไทย, 2559)ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือน ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่

ด้านการใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(สุวิทย์ ปี่เงิน, 2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน 2) ศึกษา ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน 3) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน 368 คน ผลการทดสอบพบว่า 1) พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 2) พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 3) ระดับแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

(วุฒิพงค์ ปี่คาน, 2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด ศึกษาในกลุ่มประชากร 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี และมีรายได้ 20,001-25,000 บาท 2. แรงจูงใจภายในในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโดลไทย แลนด์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากในรายด้าน พบว่า แรงจูงใจด้านการได้รับการยกย่องนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จของงาน 3. แรงจูงใจภายนอกในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโดล ไทยแลนด์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากในรายด้าน พบว่า แรงจูงใจด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาคือด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน และด้านการนิเทศงาน 4. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด มีความสัมพันธ์กัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0.496 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันเป็นบวกในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อ



มีแรงจูงใจที่ระดับปานกลาง ก็จะทำให้ มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางด้วย

(พลิศา รุ่งเรือง, 2566)แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยาการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ การวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้สำรวจกับข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยทุกด้านมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) ข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

#### **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันกับองค์กร**

(รุ่งทิพย์ ปานสวัสดิ์, 2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันขององค์กรของบุคลากรบริษัท เอไซ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท เอไซ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด เพื่อนำไปปรับปรุงสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรของบริษัท ฯ ให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของทางบริษัท ฯ ต่อไปกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัท เอไซ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำนวน 111 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่า T-test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กรด้านความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ และด้านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลวิจัยของ (ลัดดา กุลนานันท์, 2543) ศึกษาว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่ง ประเทศไทย (วท.) ผลการศึกษา

พบว่าลักษณะงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน การได้การยอมรับความก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารองค์กร และด้านเงินเดือนค่าจ้างตามลำดับ

(สุมิตรา ยา ประดิษฐ์, 2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน 2) ระดับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนและ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามใช้ประชากรทั้งหมดที่เป็นครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามเป็นผู้ให้ข้อมูลจำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก 2) ความผูกพันในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.802 ซึ่งแสดงว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามในระดับสูง

(เทพศิริ นทร์ คำไทยกลาง และ บุษยา วงษ์ชวลิตกุล, 2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 13 การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 13 (2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 13 (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 13 โดยการแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 13 จำนวน 255 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 13 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งจากปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจ แต่แรงจูงใจจากปัจจัยค่าจ้าง ( $= 4.30$ ; S.D. = 0.33) มีมากกว่าปัจจัยจูงใจ ( $= 4.21$ ; S.D. = 0.35) นอกจากนี้พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 13 มีความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร 3) ความ

ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย แรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 13 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนของ แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าปัจจัยจูงใจ ( $r = 0.38$ ) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น หากธนาคารต้องการให้พนักงานของธนาคารมีความผูกพัน กับธนาคาร ธนาคารต้องให้ความสำคัญทั้งปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ แต่ควรให้ความสำคัญกับ ปัจจัยค้ำจุนมากกว่าปัจจัยจูงใจ นอกจากนี้ พนักงานธนาคารเห็นว่านโยบายและการบริหารของ องค์กร และการบังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

(จตุพร สังขวรรณ, 2559)ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท A และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท A กลุ่ม ตัวอย่าง คือพนักงานจำนวน 144 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-10 ปี และปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายผลิตกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็น ต่อแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน ปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้า ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านการยอมรับส่วนปัจจัยค้ำจุนพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมา คือ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานผล การศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับงานและพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร และยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปผลการ ทดสอบสมมุติฐานพบว่า แรงจูงใจในทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันกับองค์กร

(ประภาพรรณ พนนเภาว, 2557) การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ 5) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ จำนวน 278 ราย ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้เซฟเฟวีวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กร ความต้องการมีส่วนร่วม การเสียสละ และทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ระดับ 0.713 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ผลการวิจัยจึงยืนยันให้เห็นว่าสำนักงานประมาณเป็นองค์กรที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่นและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

(บงกช ตั้งจิระศิลป์, 2564) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดระยอง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักบัญชีในจังหวัดระยอง จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่สูงที่สุดคือความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ความ

ผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรด้าน บรรทัดฐานส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร นอกจากนี้ความจงรักภักดีต่อองค์กรส่งผล กระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น บริษัทจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะด้านจิตใจเพราะเป็นส่วนขับเคลื่อนสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีโอกาสประสบความสำเร็จทางธุรกิจที่มากยิ่งขึ้น

(มณีรัตน์ ศรีคุ้ม, 2562)ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันขององค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 321 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาตามรายด้านแล้วพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร 2) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ ภูเก็ต มีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาตามรายด้านแล้วพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ ภูเก็ต มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ ตามลำดับ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตโดยภาพรวม



มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกคู่

### สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ทางผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถามและกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของกรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) อ้างถึงในพรพิตรรา ธรรมชาติ (2564) มาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ความคิดและพฤติกรรมมีลักษณะที่แตกต่างกัน นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาใน ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาใน ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

2. การศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ (ประภารัตน์ จิรสินไพศาล, 2564) มาเป็นแนวทางในการวิจัย ประกอบไปด้วย 1. ความหลากหลายของทักษะ 2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน 3. ความสำคัญของงาน 4. ความมีเอกลักษณ์ของงาน 5. ผลย้อนกลับของงาน นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาลักษณะงาน จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาใน ลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

3. การศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีอิฮาร์วี อัลเดอร์เฟอร์ (1972) อ้างถึงใน อาร์ริตันน์ ศรีวิพันธุ์ (2559)นำมาเป็นแบบอย่างในการวิจัย โดยแบ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ 1. ความต้องการการอยู่รอดหรือ E (Existence) 2.ความต้องการมีสัมพันธภาพสังคมหรือ R (Relatedness) 3.ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตหรือ G (Growth) นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาแรงจูงใจ จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาในแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

4. การศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยสิ่งที่เกิดขึ้นจากองค์กรจะมีการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด Peterson และ Plowman (1989) อ้างถึงใน อุทัยวีระศักดิ์การุณย์ (2556) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์ประกอบของแนวคิดดังกล่าว สามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างครอบคลุม นำมาประยุกต์ใช้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด นำมาประยุกต์ใช้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาใน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

5. การศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Porter (1974) อ้างถึงในน้ำทิพย์ แซ่เฮ้ง (2557a)เป็นแนวคิดการวิจัยโดยแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ลักษณะดังนี้ 1. ความเชื่อถือการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ความปรารถนาที่จะพยายามรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรนำมาประยุกต์ใช้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จะเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาในความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด



### บทที่3

#### วิธีการดำเนินวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจด้วยการใช้ แบบสอบถาม (Survey Research) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีระเบียบวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. จัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 9,453 คนานวนจากสูตร ของ(Taro Yamane, 1973) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน ผู้วิจัยได้สำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประเมินไม่เกิน 5% ซึ่งทำให้ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยนี้ ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

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

โดยกำหนดค่า n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

ซึ่งแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{9,453}{1+9,453(0.05)^2} = 384 \text{ คน}$$

จากการคำนวณตามสูตรหากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 384 คน และเพื่อให้การเก็บข้อมูลแบบสอบถามครอบคลุมจึงเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 4 % ของกลุ่มตัวอย่าง (384x4 = 15.36) หรือ 16 คนโดยนับรวมเป็นกลุ่มตัวอย่างในสำหรับการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 400 คน

### ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการแบ่งประชากรจากกลุ่มสายงานการปฏิบัติงาน ใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละสายงาน ดังนี้

ตาราง 2 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซลล์ไอลแอนซ์ จำกัด

สายงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายงานบริหารธุรกิจค้าปลีก	2,305	98
สายงานบริหารธุรกิจบริการ	2,084	88
สายงานบริการจัดกิจกรรม	965	41
สายงานบริการบำรุงรักษา	628	27
สายงานตรวจสอบและควบคุม	584	25
สายงานเทคโนโลยี	894	38
สายงานบัญชีและการเงิน	380	16
สายงานวางแผนและประเมิน	598	25
สายงานบริหารงานทั่วไป	485	21
สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล	530	22
รวมทั้งสิ้น	9,453	400

ที่มา : ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ ให้พนักงานในบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ตอบแบบสอบถามเท่านั้นและเก็บข้อมูลจนครบตามจำนวน 400 คน

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยแบ่งเป็น 5 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร โดย คำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Questions) ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวได้แก่

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูล ประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้
  - 1.1 เพศชาย
  - 1.2 เพศหญิง
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinary Scale) จากข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับบริหาร มีอายุตั้งแต่ 25 – 60 ปี ดังนั้นการวิจัยจึงใช้ช่วงเวลาอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{60-25}{4}$$

$$= 8.75 \text{ คิดเป็นประมาณ } 9$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแบ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

- 2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
- 2.2 26 ปี – 35 ปี
- 2.3 36 ปี – 45 ปี
- 2.4 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ให้เลือกดังนี้

- 3.1 โสด
- 3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinary Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 4.2 ปริญญาตรี
- 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinary Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 5.2 15,001 – 25,000 บาท
- 5.3 25,001 – 35,000 บาท
- 5.4 35,001 – 45,000 บาท
- 5.5 45,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinary Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 6.1 ต่ำกว่า 6 ปี
- 6.2 6–10 ปี
- 6.3 11–15 ปี
- 6.4 16–20 ปี
- 6.5 20 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานของบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนด์ จำกัด โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และผลย้อนกลับของงาน โดยมีคำถาม 25 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากมากไปหาน้อย ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานของบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับลักษณะงาน
4.21 – 5.00	มีความเห็นต่อลักษณะงานในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความเห็นต่อลักษณะงานในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความเห็นต่อลักษณะงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความเห็นต่อลักษณะงานในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความเห็นต่อลักษณะงานในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 14 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากมากไปหาน้อย ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้ เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจงานของบริษัท บีทีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับแรงจูงใจ
4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัท บีทีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำนวน 20 ข้อ



แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากมากไปหาน้อย ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงานของบริษัท บีทีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรจำนวน 14 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากมากไปหาน้อย ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด

## ขั้นตอนการศึกษาเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร อินเทอร์เน็ต ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

3. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ สำหรับหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of Consistency : IOC) และเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำ จากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย มาปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ) ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- ผศ. ดร. วสันต์ สุกุลกิจกาญจน์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- ผศ. ดร. ล้ำสัน เลิศกุลประหยัด ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- อาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินต์นุพงษ์ ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยใช้วิธีหาค่า IOC (Item-objective Congruence Index) ของคำถามแต่ละคำถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญลงความคิดเห็นเป็นคะแนนตั้งแต่ -1, 0, +1 คะแนน และนำคะแนนที่ได้มาหาคำนวนหาค่า IOC ซึ่งค่าที่ได้จะต้องมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะถือว่า เนื้อหาของคำถามมีความเที่ยงตรง ซึ่งในที่นี้ ผลการพิจารณาแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่าของดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) แต่ละข้อมีค่าคะแนนมากกว่า 0.5 คะแนน ซึ่งแสดงว่า คำถามเหล่านี้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรกำหนดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้

6. ทดสอบแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบ เบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  - Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคในแต่ละด้านได้ค่า ดังนี้

ส่วนที่ 2 ลักษณะงาน	เท่ากับ 0.766
ความหลากหลายของทักษะ	เท่ากับ 0.716
ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	เท่ากับ 0.722
ความสำคัญของงาน	เท่ากับ 0.723
ความมีอิสระของงาน	เท่ากับ 0.737
ผลย้อนกลับของงาน	เท่ากับ 0.753
ส่วนที่ 3 แรงจูงใจ	เท่ากับ 0.700
ความต้องการดำรงชีวิต	เท่ากับ 0.703
ความต้องการความสัมพันธ์	เท่ากับ 0.742
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	เท่ากับ 0.816
ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เท่ากับ 0.729
ด้านคุณภาพของงาน	เท่ากับ 0.731
ด้านปริมาณงาน	เท่ากับ 0.792
ด้านเวลา	เท่ากับ 0.761
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	เท่ากับ 0.802
ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร	เท่ากับ 0.783
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ	เท่ากับ 0.809
เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม	เท่ากับ 0.727
อย่างมากเพื่อองค์กร	
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้	เท่ากับ 0.829
ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าเอกสารหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อออกแบบงานวิจัยและสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

### การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การจัดทำข้อมูล

หลังจากผู้ทำวิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) มีดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ความ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และผลย้อนกลับของงาน โดย

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด



สมมติฐานข้อที่ 4 ลักษณะงานได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

### สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละหรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean หรือ  $\bar{X}$ ) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$S. D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S. D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของแต่ละด้วยกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้วิธี IOC: Item Objective Congruence Index (Turner และ Carlson, 2003) ดังนี้

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

เมื่อ	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธี หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha Coefficiency) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{K \text{ covariance} \sqrt{\text{variance}}}{1+(k-1)\text{Covariance} \sqrt{\text{variance}}}$$

เมื่อ Cronbach's alpha	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
K	แทน จำนวนคำถาม
$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent t-test (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 108)

4.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน  $S_1^2 = S_2^2$  (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$T = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

t	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$S_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน  $S_1^2 \neq S_2^2$  (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_1}\right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	$t$	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$S_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$df$	แทน	องศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)

4.2 การทดสอบสมมติฐานในความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance: One – Way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

4.2.1 ใช้ค่า F-Test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}, df_1 = K - 1, df_2 = n - k$$

เมื่อ	$F$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	$MS_B$	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_W$	แทน	ค่าความแปรปรวนในกลุ่ม

$df$	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
$k$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
$n$	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$n - k$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

ถ้าผลทดสอบมีความหมายแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Different (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549)

$$LSD = \frac{t_{1-\alpha}}{2}; N - K \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{N_i} - \frac{1}{N_j} \right]}$$

เมื่อ	$LSD$	แทน	ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ $i$ และ $j$
	$\frac{t_{1-\alpha}}{2}; N - K$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	$MSE$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ( $ms$ )
	$N_i$	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม $i$
	$N_j$	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม $j$
	$\alpha$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (B) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดย  $MS_W = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_1}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ	$\beta$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_B$	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_W$	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

$k$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$n$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$N$	แทน	ขนาดประชากร
$S_i^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

4.3 ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างกัน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดย	$r_{xy}$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลัง 2
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลัง 2
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	$n$	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  ความหมายของค่า  $r$  (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544) คือ

1 ค่า  $r$  เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2 ค่า  $r$  เป็น บวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย

3 ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4 ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5 ถ้า  $r = 0$  แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์

6 ถ้า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย



เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ ระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้

0.81 – 1.00	แสดงว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.61 – 0.80	แสดงว่า มีความสัมพันธ์สูง
0.41 – 0.60	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.21 – 0.40	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.01 – 0.20	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ต่ำมาก
0.00	แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน



## บทที่ 4

### ผลการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งการศึกษาเรื่อง ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F – Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
p-value	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับใช้บอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	Least Significant Difference
H <sub>0</sub>	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H <sub>1</sub>	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
$\alpha$	แทน	ความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Leave of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แสดงผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัสโล แอนซ์ จำกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.2 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัสโล แอนซ์ จำกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

2.3 ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัสโล แอนซ์ จำกัด

2.4 ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัสโล แอนซ์ จำกัด

2.5 แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมและความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

2.6 แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมและความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

2.7 ประสิทธิภาพปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเชื่อถือการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่จะพยายามรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรนำมาประยุกต์ใช้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยแสดงผลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	71	17.75
หญิง	329	82.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 และเพศชายจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75

ตาราง 4 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 25 ปี	50	12.50
26 – 35 ปี	289	72.25
36 – 45 ปี	50	12.50
46 ปีขึ้นไป	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 289 คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมาคือ อายุ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 25 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	356	89.00
สมรส	42	10.50
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	5.25
ปริญญาตรี	356	89.00
สูงกว่าปริญญาตรี	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,001 - 25,000 บาท	325	81.25
25,001 - 35,000 บาท	45	11.25
35,001 - 45,000 บาท	24	6.00
45,001 บาทขึ้นไป	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ



ตาราง 8 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6 ปี	278	69.50
6-10 ปี	113	28.25
11-15 ปี	8	2.50
16-20 ปี	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

1.2 ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงานโดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะงาน

ลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความหลากหลายของงาน	3.92	0.66	มาก
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4.08	0.68	มาก
ด้านความสำคัญของงาน	4.19	0.52	มาก
ด้านการมีความอิสระของงาน	4.05	0.53	มาก
ด้านผลย้อนกลับของงาน	4.24	0.55	มากที่สุด

ตาราง 9 (ต่อ)

ลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ลักษณะงานรวม	4.10	0.50	มาก

จากตาราง 9 ลักษณะงานของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านผลย้อนกลับของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ด้านการมีความอิสระของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และด้านความหลากหลายของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน

ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. งานของท่านต้องใช้ทักษะความสามารถในหลาย ๆ ด้านในการทำงานจึงสำเร็จ	4.10	0.73	มาก
2. งานของท่านมีความรู้ความสามารถที่จะก้าวหน้าต่อยอดให้เกิดกระบวนการการทำงานแบบใหม่ ๆ	3.73	0.78	มาก
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	3.98	0.67	มาก
4. งานของท่านมีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น ทำให้สามารถได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะตนเอง	3.88	0.74	มาก
รวม	4.08	0.68	มาก

จากตาราง 10 ลักษณะงานของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านความหลากหลายของงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านความหลากหลายของงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละ

ข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น เกี่ยวกับด้านความหลากหลายของงาน โดยเรียงลำดับ จากมากไปน้อย ดังนี้ งานของท่านต้องใช้ทักษะความสามารถในหลาย ๆ ด้านในการทำงานจึง สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 งานของท่านมีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น ทำให้สามารถได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะ ตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และงานของท่านมีความรู้ความสามารถที่จะก้าวหน้าต่อยอดให้เกิด กระบวนการการทำงานแบบใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ ของงาน

ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. กระบวนการการทำงานของท่านมีวิธีการทำงานที่ โดดเด่นและสร้างสรรค์	3.63	1.00	มาก
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานของท่านตั้งเริ่มทำจนงาน สำเร็จ	4.12	0.70	มาก
3. งานที่ท่านทำสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน เองได้ตั้งแต่ต้นจนจบ	4.05	0.90	มาก
4. ท่านได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบจนเห็นผลความสำเร็จ จากความทุ่มเท	4.21	0.75	มากที่สุด
5. ท่านได้ทำงานในทุกขั้นตอนของการทำงานตั้งแต่ต้น จนจบกระบวนการที่ได้รับผิดชอบ	4.40	0.67	มากที่สุด
รวม	4.08	0.68	มาก

จากตาราง 11 ลักษณะงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัสโลแอนด์ จำกัด ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านความเป็น เอกลักษณ์ของงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละ ข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น เกี่ยวกับด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน โดยเรียงลำดับจาก มากไปน้อย ดังนี้ ท่านได้ทำงานในทุกขั้นตอนของการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการที่ได้ รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ท่านได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบจนเห็นผลความสำเร็จจาก ความทุ่มเท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานของท่านตั้งเริ่มทำจนงานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.12 งานที่ท่านสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเองได้ตั้งแต่ต้นจนจบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ และกระบวนการการทำงานของท่านมีวิธีการทำงานที่โดดเด่นและสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน

ด้านความสำคัญของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีประโยชน์ต่อองค์กร	4.23	0.70	มากที่สุด
2. งานของท่านมีความจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร	4.25	0.59	มากที่สุด
3. งานของท่านไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและผู้ร่วมงาน	4.07	0.79	มาก
4. งานของท่านมีความจำเป็นต่อชีวิตและทรัพย์สิน	4.33	0.66	มากที่สุด
5. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีกระบวนการทำงานที่พัฒนาส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จของงานที่เร็ว และมีคุณภาพ	4.10	0.88	มาก
รวม	4.19	0.52	มาก

จากตาราง 12 ลักษณะงานของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านความสำคัญของงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านความสำคัญของงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น เกี่ยวกับด้านความสำคัญของงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ งานของท่านมีความจำเป็นต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 งานของท่านมีความจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีประโยชน์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีกระบวนการทำงานที่พัฒนาส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จของงานที่เร็ว และมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และงานของท่านไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงาน ด้านการมีความอิสระของงาน

ด้านการมีความอิสระของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานและระยะเวลาทำงานได้ด้วยตนเอง	4.22	0.66	มากที่สุด
2. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มที่	3.92	0.80	มาก
3. กฎระเบียบส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความเป็นอิสระในการทำงาน	4.05	0.86	มาก
4. มีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน	3.89	0.77	มาก
5. ท่านสามารถมีบทบาทในงานได้อย่างมีอิสระ โดยไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง	4.19	0.79	มาก
รวม	4.05	0.63	มาก

จากตาราง 13 ลักษณะงานของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านการมีความอิสระของงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านการมีความอิสระของงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น เกี่ยวกับด้านการมีความอิสระของงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานและระยะเวลาทำงานได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ท่านสามารถมีบทบาทในงานได้อย่างมีอิสระ โดยไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 กฎระเบียบส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความเป็นอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ และมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมลักษณะงาน ด้านผลย้อนกลับของงาน

ด้านผลย้อนกลับของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การได้รับทราบถึงการทำงานใด ๆ ที่ได้ทำงาน ในการทำงานส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุ และ รักษาการทำงานที่ดีต่อไป	4.07	0.74	มาก
2. ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปพัฒนา กระบวนการของการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้	4.12	0.86	มาก
3. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำ อยู่ดีมาก หรือน้อยเพียงใดโดยที่ผู้อื่นไม่ต้องรอให้ ผู้อื่นบอก	4.02	0.75	มาก
4. ท่านสามารถรับฟังผู้อื่นแสดงความคิดเห็น	4.56	0.66	มากที่สุด
5. ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาใน การทำงานให้ดีขึ้นได้ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น	4.27	0.82	มากที่สุด
6. ข้อมูลที่ท่านได้รับมาสามารถช่วยสนับสนุนให้ งานสำเร็จไปได้ด้วยดี	4.43	0.62	มากที่สุด
รวม	4.24	0.55	มากที่สุด

จากตาราง 14 ลักษณะงานของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านผลย้อนกลับของงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านผลย้อนกลับของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น เกี่ยวกับด้านผลย้อนกลับของงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านสามารถรับฟังผู้อื่นแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ข้อมูลที่ท่านได้รับมาสามารถช่วยสนับสนุนให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้นได้ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปพัฒนากระบวนการของการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 การได้รับทราบถึงการทำงานใด ๆ ที่ได้ทำงานในการทำงานส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุ และรักษาการทำงานที่ดีต่อไป 4.07 และท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำอยู่ดีมาก หรือน้อยเพียงใดโดยที่ผู้อื่นไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ



1.3 แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแรงจูงใจ

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความต้องการดำรงชีวิต	3.57	0.71	มาก
ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม	4.47	0.42	มากที่สุด
ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	3.78	0.80	มาก
แรงจูงใจรวม	3.94	0.48	มาก

จากตาราง 15 แรงจูงใจของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และด้านความต้องการดำรงชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแรงจูงใจ ด้านความต้องการดำรงชีวิต

ด้านความต้องการดำรงชีวิต	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความพึงพอใจกับเงินเดือน โบนัสและ การปรับเงินเดือนที่ท่านได้รับ	3.54	0.74	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่าน ได้รับ เช่นการตรวจสุขภาพประจำปี การเบิกค่า รักษาพยาบาล รถรับส่งพนักงาน เป็นต้น	3.88	1.10	มาก

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้านความต้องการดำรงชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. องค์กรของท่านมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้แก่พนักงานที่ตั้งใจทำงาน เช่น การให้รางวัลแก่ พนักงานดีเด่น เป็นต้น	3.76	0.81	มาก
4. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี	3.23	0.94	ปานกลาง
5. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	3.43	0.87	มาก
รวม	3.57	0.71	มาก

จากตาราง 16 แรงจูงใจของพนักงานบริษัท บีทีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านความต้องการดำรงชีวิต เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านความต้องการดำรงชีวิต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น เกี่ยวกับด้านความต้องการดำรงชีวิต โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ เช่นการตรวจสุขภาพประจำปี การเบิกค่ารักษาพยาบาล รถรับส่งพนักงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 องค์กรของท่านมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้แก่พนักงานที่ตั้งใจทำงาน เช่น การให้รางวัลแก่ พนักงานดีเด่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ท่านมีความพึงพอใจกับเงินเดือน โบนัส และการปรับเงินเดือนที่ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และอัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแรงจูงใจ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม

ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการทำงาน	4.33	0.66	มากที่สุด

ตาราง 17 (ต่อ)

ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	4.59	0.56	มากที่สุด
3. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	4.47	0.57	มากที่สุด
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	4.45	0.56	มากที่สุด
5. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดีทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ	4.49	0.55	มากที่สุด
รวม	4.47	0.42	มากที่สุด

จากตาราง 17 แรงจูงใจของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น เกี่ยวกับด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดีทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแรงจูงใจ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.64	0.92	มาก
2. ท่านได้รับการอบรมฝึกฝนรวมถึงการพัฒนาให้พร้อมก้าวหน้าสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้น	3.97	0.64	มาก
3. ในองค์กรของท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล	3.72	0.99	มาก
4. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ	3.67	1.08	มาก
5. ในองค์กรของท่านคนที่มีผลงานโดดเด่นเท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง	3.88	1.00	มาก
รวม	3.78	0.80	มาก

จากตาราง 18 แรงจูงใจของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น เกี่ยวกับด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านได้รับการอบรมฝึกฝนรวมถึงการพัฒนาให้พร้อมก้าวหน้าสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ในองค์กรของท่านคนที่มีผลงานโดดเด่นเท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ในองค์กรของท่านมีการโยกย้ายปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

1.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.13	0.58	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.12	0.67	มาก
ด้านเวลา	4.35	0.52	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.45	0.53	มากที่สุด
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวม	4.26	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 19 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดคุณภาพสูง ในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม	4.00	0.60	มาก

ตาราง 20 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
2. ท่านสามารถใช้ความรอบรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่หรือเต็มศักยภาพของตัวเอง	4.21	0.65	มากที่สุด
3. ท่านเข้าใจวิธีทำงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น	4.22	0.75	มากที่สุด
4. ท่านทำงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์	4.22	0.68	มากที่สุด
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ	4.03	0.76	มาก
รวม	4.13	0.58	มาก

จากตาราง 20 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านคุณภาพของงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพของงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านเข้าใจวิธีทำงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ท่านทำงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ท่านสามารถใช้ความรอบรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่หรือเต็มศักยภาพของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และท่านมีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพสูง ในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ



ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถแบ่งเวลาและมีการจัดสรรงาน ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรได้อย่างดี	3.97	0.90	มาก
2. งานที่ท่านทำสำเร็จตามภาระงานที่ท่านรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย	4.16	0.65	มาก
3. ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมาย และงานสำเร็จตามกำหนดเวลา ทุกครั้งและบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด	4.25	0.80	มากที่สุด
4. มีการมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบ ที่ชัดเจน	4.20	0.90	มาก
5. เมื่อเกิดปัญหาหรือการขัดข้องในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้องตรงประเด็นทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.05	0.73	มาก
รวม	4.12	0.67	มาก

จากตาราง 21 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านปริมาณงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับด้านปริมาณงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมาย และงานสำเร็จตามกำหนดเวลา ทุกครั้งและบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีการมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 งานที่ท่านทำสำเร็จตามภาระงานที่ท่านรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อเกิดปัญหาหรือการขัดข้องในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้องตรงประเด็นทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ ท่านสามารถแบ่งเวลาและมีการจัดสรรงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

ด้านเวลา	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาตามที่องค์กรกำหนด	4.31	0.65	มากที่สุด
2. เวลาในการทำงานต่อสัปดาห์มีความเหมาะสม	4.43	0.54	มากที่สุด
3. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับระยะเวลา	4.10	0.70	มาก
4. ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	4.53	0.54	มากที่สุด
5. การทำงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	4.39	0.66	มากที่สุด
รวม	4.35	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 22 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านเวลา เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมด้านเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับด้านเวลาโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เวลาในการทำงานต่อสัปดาห์มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 การทำงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาตามที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด	4.15	0.82	มาก
2. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน	4.47	0.52	มากที่สุด
3. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	4.54	0.56	มากที่สุด
4. มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.55	0.53	มากที่สุด
5. ปรับปรุงการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	4.53	0.56	มากที่สุด
รวม	4.47	0.53	มากที่สุด

จากตาราง 23 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่าโดยภาพรวมด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ปรับปรุงการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และ ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

1.5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยผู้วิจัยได้ใช้

วิธีการแสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.10	0.53	มาก
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร	4.47	0.50	มากที่สุด
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.73	0.68	มาก
ความผูกพันต่อองค์กรรวม	4.10	0.43	มาก

จากตาราง 24 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสนับสนุนและพอใจกับนโยบายการบริหารงานขององค์กร	3.89	0.72	มาก

ตาราง 25 (ต่อ)

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ท่านทำงาน	4.16	0.77	มาก
3. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าผลงานของท่านสามารถทำงานในสำเร็จได้อย่างดี	4.17	0.68	มาก
4. ท่านรู้สึกมั่นคงและเชื่อมั่นต่อองค์กร	3.92	0.76	มาก
5. ท่านรู้สึกพอใจในสังคมและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ท่านกำลังทำงานอยู่	4.37	0.66	มากที่สุด
รวม	4.10	0.53	มาก

จากตาราง 25 ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด องค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกพอใจในสังคมและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ท่านกำลังทำงานอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ท่านมีความเชื่อมั่นว่าผลงานของท่านสามารถทำงานในสำเร็จได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ท่านทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านรู้สึกมั่นคงและเชื่อมั่นต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และท่านสนับสนุนและพอใจกับนโยบายการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	4.49	0.52	มากที่สุด
2. ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลางาน	4.43	0.58	มากที่สุด
3. ท่านพร้อมที่จะทำงานในประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ	4.40	0.76	มากที่สุด
4. ท่านมีความขยันและตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนหรือภายในเวลาที่กำหนด	4.50	0.70	มากที่สุด
5. ท่านมีความพยายามที่จะทำความเข้าใจในงานที่ค่อนข้างยากและอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จมีประสิทธิภาพที่ดี	4.56	0.59	มากที่สุด
รวม	4.47	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 26 ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนด์ จำกัด ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีความพยายามที่จะทำความเข้าใจในงานที่ค่อนข้างยากและอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จมีประสิทธิภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ท่านมีความขยันและตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนหรือภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลางาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และ ท่านพร้อมที่จะทำงานในประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ



ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้จนเกษียณอายุ	3.53	0.65	มาก
2. ท่านยินดีที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้แม้ว่ามีองค์กรอื่นเสนองานและเงินเดือนที่ดีกว่าปัจจุบัน	3.61	0.84	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีความมั่นคงในการทำงาน	4.03	0.81	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน	3.75	0.98	มาก
รวม	3.73	0.68	มาก

จากตาราง 27 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ท่านยินดีที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้แม้ว่ามีองค์กรอื่นเสนองานและเงินเดือนที่ดีกว่าปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และท่านมีความตั้งใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้จนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาใน

การปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

$H_0$  = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นจะใช้ค่าสถิติการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้ Levene's Test ซึ่งหากการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานในกลุ่มทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's Test

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	99.010	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามเพศโดยใช้ Levene's พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานมีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติในการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	ชาย	4.52	0.25	7.410	222.929	0.000* *
	หญิง	4.21	0.54			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H0 = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน จำแนกตามอายุ หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 30 การทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

Levene's Test for Equality of Variances				
อายุ	Levene	df1	df2	Sig.
	Statistic			
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	45.443	3	396	0.000*
โดยรวม				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานจำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่ง

น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หีค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	54.326	3	396	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุของพนักงานที่ต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
		4.41	4.15	4.69	4.55
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.41		-0.262* (0.000)	-0.281* (0.000)	
26-35 ปี	4.15	0.262* (0.000)		-0.543* (0.000)	-0.398* (0.005)
36-45 ปี	4.69	0.281* (0.000)	0.543* (0.000)		
46 ปี ขึ้นไป	4.55			0.398* (0.005)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์พบว่า อายุของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุ 26 - 35 ปี อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุ 36 - 45 ปี อายุ 26 - 35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุ 36 - 45 ปี และอายุ 26 - 35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุ 46 ปีขึ้นไป กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงาน อายุ 26 - 35 ปี อายุ 36 - 45 ปี ขึ้นไปโดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 อีกทั้งพนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงาน อายุ 36 - 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไปโดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างกับ 0.000 และ 0.005

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน



H0 = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 33 การทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

สถานภาพ	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม	28.012	2	397	0.000*

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลโลแอนซ์ จำกัด กับสถานภาพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม	34.682	2	7.156	0.009*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของพนักงานเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลโลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่ายูการทำงานของพนักงานระดับใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพของพนักงานที่ต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่
		4.41	4.54	4.80
โสด	4.23		-0.311* (0.000)	
สมรส	4.54	0.311* (0.000)		
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.80			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์พบว่า สถานภาพของพนักงานบริษัท บีทีเอส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ สถานภาพโสด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากสถานภาพสมรส กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัท บีทีเอส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

$H_0$  = พนักงานบริษัท บีทีเอส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัท บีทีเอส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test

ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานจำแนกตามสถานภาพระดับการศึกษา หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 36 การทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ระดับการศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม	48.796	2	397	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม	178.399	2	64.658	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่ายูการทำงานของพนักงานระดับใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปราบกฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.94	4.21	4.55
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.94		0.735* (0.000)	0.388* (0.000)
ปริญญาตรี	4.21	-0.735* (0.000)		-0.347* (0.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.55	-0.388* (0.000)	0.347* (0.000)	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับ การศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี กล่าวคือ พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีโดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และ ระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญา ตรี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และ ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

$H_0$  = พนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่าง ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหาก ผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่า น้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐาน หลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไป



เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 39 การทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม	33.980	3	396	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม	53.493	3	23.170	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้อันตรายต่อเดือนของพนักงานเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับ สมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการทำงาน ของพนักงานระดับใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นราย คู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปราบกฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานที่ต่างกัน กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า15,000 บาท	15,001-25,000บาท	25,001-35,000บาท	35,000-45,000บาท
		4.18	4.68	4.54	4.66
ต่ำกว่า15,000 บาท	4.18		-0.500* (0.000)	-0.356* (0.000)	
15,001-25,000 บาท	4.68	0.500* (0.000)		0.143* (0.027)	

ตาราง 41 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า15,000 บาท	15,001-25,000บาท	25,001-35,000บาท	35,000-45,000บาท
		4.18	4.68	4.54	4.66
25,001-35,000 บาท	4.54	0.365*	-0.143		
		(0.000)	(0.027)		
35,000-45,000 บาท	4.66				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลโลแอนซ์ จำกัด ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า15,000บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000บาท กล่าวคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 35,000บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.027

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลโลแอนซ์ จำกัด ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

$H_0$  = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลโลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานจำแนกตามสถานภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 42 การทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม	66.853	2	397	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความแปรปรวนของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม	148.193	2	64.613	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานที่ต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 6 ปี	6-10 ปี	11-15ปี
		4.09	4.67	4.47
ต่ำกว่า 6 ปี	4.09		-0.577* (0.000)	0.376* (0.005)
6-10 ปี	4.67	0.577* (0.000)		
11-15ปี	4.47	0.376* (0.005)		

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 6 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 6 - 10 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 6 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 11 - 15 ปี กล่าวคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 6 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 6 - 10 ปี และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 11 - 15 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และ 0.005

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน โดยแบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านเพศที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

$H_0$  = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นจะใช้ค่าสถิติการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้ Levene's Test ซึ่งหากการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของเพศกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานในกลุ่มทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's Test

ตาราง 45 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	0.884	0.348

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัดจำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.348 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติในการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่ม ตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	ชาย	4.44	0.36	8.001	398	0.000*
พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด	หญิง	4.03	0.40			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดจำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของ 2 กลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

H0= พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H1= พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุ หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 47 การทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน บริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

อายุ	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	5.443	3	396	0.001*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 ผลการทดสอบความแปรปรวนของอายุกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานจำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง

(H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	42.192	3	396	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่าอายุการทำงานของพนักงานระดับใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุของพนักงานที่ต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
		3.95	4.05	4.45	4.57
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.95			-0.497* (0.000)	-0.621* (0.000)
26-35 ปี	4.05			-0.401* (0.000)	-0.525* (0.000)
36-45 ปี	4.45	0.497* (0.000)	0.401* (0.000)		
46 ปี ขึ้นไป	4.57	0.621* (0.000)	0.525* (0.000)		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์พบว่า อายุของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนด์ จำกัด ที่แตกต่างกันความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 จำนวน 4 คู่ คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากอายุ 36 – 45 ปี อายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากอายุ 46 ปี ขึ้นไป อายุ 26 - 35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากอายุ 36 - 45 ปี และอายุ 26 - 35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากอายุ 46 ปี ขึ้นไป กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานอายุ 36 – 45 ปี อายุ 46 ปี ขึ้นไปโดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 อีกทั้งพนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงาน อายุ 36 - 45 ปี และอายุ 46 ปี ขึ้นไปโดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างกับ 0.000

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนด์ จำกัด ด้านสภาพ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

H0 = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 50 การทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

Levene's Test for Equality of Variances				
สถานภาพ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	4.700	2	397	0.01*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ

0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับสถานภาพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	93.158	2	61.379	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่ายุทธการดำเนินงานของพนักงานระดับใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปราบกฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพของพนักงานที่ต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่
		4.41	4.54	4.80
โสด	4.23		0.478* (0.000)	-0.660* (0.000)
สมรส	4.54	0.478* (0.000)		-0.182* (0.001)
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.80	0.660* (0.000)	0.182* (0.001)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์พบว่า สถานภาพของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ สถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากสถานภาพสมรส สถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ สถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.001

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

$H_0$  = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน



โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามสถานภาพระดับการศึกษา หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 53 การทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ระดับการศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	25.753	2	397	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 53 ผลการทดสอบความแปรปรวนของระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 54 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	107.464	2	40.639	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยหาค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่ายุทธการดำเนินงานของพนักงานระดับใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.32	4.06	4.62
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.32		0.261*	-0.303*
			(0.000)	(0.000)



test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานจำแนกตามสถานภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 56 การทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	7.574	3	396	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 56 ผลการทดสอบความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หีค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 57 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	70.600	3	88.631	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานระดับใดบ้างที่มีความแตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานที่ต่างกัน กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า15,000 บาท	15,001-25,000บาท	25,001-35,000บาท	35,000-45,000บาท
		4.02	4.35	4.52	4.84
ต่ำกว่า15,000 บาท	4.02		-0.330*	-0.501*	-0.813*
			(0.000)	(0.000)	(0.000)

ตาราง 58 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า15,000	15,001-	25,001-	35,000-
		บาท	25,000บาท	35,000บาท	45,000บาท
		4.02	4.35	4.52	4.84
15,001-25,000 บาท	4.35	0.330*		-0.171*	-0.489*
		(0.000)		(0.031)	(0.000)
25,001-35,000 บาท	4.52	0.501*	0.171		-0.318*
		(0.000)	(0.031)		(0.013)
35,000-45,000 บาท	4.84	0.819*	0.489*	0.318*	
		(0.000)	(0.000)	(0.013)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลโลแอนซ์ จำกัด ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 จำนวน 6 คู่ คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า15,000บาท มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า15,000บาท มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า15,000บาท มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000บาท มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000บาท มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000บาท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000บาท กล่าวคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า15,000บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

35,001-45,000บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และ 0.031 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000บาท มีความผูกพันต่อบงค์กรน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.013

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อบงค์กรแตกต่างกัน

$H_0$  = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อบงค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อบงค์กรแตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อบงค์กรของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อบงค์กรของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



ตาราง 59 การทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีทีเอส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	15.193	2	397	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 59 ผลการทดสอบความแปรปรวนของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท บีทีเอส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 60 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีทีเอส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด กับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Robust Tests of Equality of Means			
	Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	93.494	2	129.454	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 60 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 61 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานที่ต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 6 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี
		4.09	4.67	4.47
ต่ำกว่า 6 ปี	4.09		-0.355* (0.000)	-0.634* (0.000)
6-10 ปี	4.67	0.355* (0.000)		-0.278* (0.003)
11-15 ปี	4.47	0.634* (0.000)	0.278 (0.003)	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ต่ำกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 6-10 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี กล่าวคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 6-10 ปี และ 11-15 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 6-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.003

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

$H_0$  = ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

$H_1$  = ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 62 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
ลักษณะงาน	(r)	Sig.	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความหลากหลายของงาน	0.406	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน	0.854	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูงมาก
ด้านความสำคัญของงาน	0.738	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง
ด้านการมีความอิสระของงาน	0.706	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง
ด้านผลย้อนกลับของงาน	0.724	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง
รวม	0.838	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูงมาก

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ลักษณะงาน โดยรวม มี ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.838 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องลักษณะงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความหลากหลายของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.406 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.854 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ด้านความสำคัญของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.738 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการมีความอิสระของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านการมีความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.706 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงาน ด้านการมีความอิสระของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ด้านผลย้อนกลับของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.724 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงาน ด้านผลย้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนด์ จำกัด

H0 = ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนด์ จำกัด

H1 = ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนด์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดัง ตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 63 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซส อัลโลแอนซ์ จำกัด

ลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			ระดับความสัมพันธ์
	(r)	Sig.	ทิศทาง	
	0.66	0.000*		
ด้านความหลากหลายของงาน	4	*	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง
	0.57	0.000*		
ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	8	*	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
	0.50	0.000*		
ด้านความสำคัญของงาน	5	*	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
	0.50	0.000*		
ด้านการมีความอิสระของงาน	5	*	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
	0.63	0.000*		
ด้านผลย้อนกลับของงาน	5	*	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง
	0.71	0.000*		
รวม	1	*	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ลักษณะงาน โดยรวม มี ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.711 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องลักษณะงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้







สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงาน ด้านผลย้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

$H_0$  = แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

$H_1$  = แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 64 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
แรงจูงใจ	(r)	Sig.	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความต้องการดำรงชีวิต	0.664	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง
ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม	0.356	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	0.501	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
รวม	0.574	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 64 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจโดยรวม มี ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.574 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องลักษณะงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความต้องการดำรงชีวิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความต้องการดำรงชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.664 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นที่แรงจูงใจ ด้านความต้องการดำรงชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.356 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นที่แรงจูงใจ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.501 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นที่แรงจูงใจ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 6 แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

H0 = แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

H1 = แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 65 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ความผูกพันต่อองค์กร				
แรงจูงใจ	(r)	Sig.	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความต้องการดำรงชีวิต	0.614	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง
ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม	0.286	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	0.603	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
รวม	0.713	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product

Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจโดยรวม มี ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า แรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.713 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความต้องการดำรงชีวิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความต้องการดำรงชีวิตมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.614 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่างแรงจูงใจ ด้านความต้องการดำรงชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.286 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่างแรงจูงใจ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.603 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่างแรงจูงใจ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

H0 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัสโลแอนด์ จำกัด

H1 = ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัสโลแอนด์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 66 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัสโลแอนด์ จำกัด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			ระดับความสัมพันธ์
	(r)	Sig.	ทิศทาง	
ด้านคุณภาพของงาน	0.655	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง
ด้านปริมาณงาน	0.548	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านเวลา	0.592	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	0.589	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
รวม	0.662	0.000**	เดียวกัน	มีความสัมพันธ์สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ

0.662 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านคุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.655 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.548 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. ด้านเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.592 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.589 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร



## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 67 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้
เพศ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Samples t-test
อายุ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
สถานภาพ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
ระดับการศึกษา	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
สมมติฐานการวิจัย	ความผูกพันต่อองค์กร	สถิติที่ใช้
เพศ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Samples t-test
อายุ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
สถานภาพ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
ระดับการศึกษา	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe



ตาราง 67 (ต่อ)

<b>สมมติฐานที่ 3</b> ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ, ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน, ด้านความสำคัญของงาน, ด้านการมีอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้
ด้านความหลากหลายของทักษะ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความสำคัญของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านการมีอิสระของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านผลย้อนกลับของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
<b>สมมติฐานที่ 4</b> ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ, ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน, ด้านความสำคัญของงาน, ด้านการมีอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด		
สมมติฐานการวิจัย	ความผูกพันต่อองค์กร	สถิติที่ใช้
ด้านความหลากหลายของทักษะ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความเป็นเอกลักษณะของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความสำคัญของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านการมีอิสระของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านผลย้อนกลับของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

ตาราง 67 (ต่อ)

<b>สมมติฐานที่ 5</b> แรงจูงใจในการทำงานได้แก่ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพันและความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้
ด้านความต้องการดำรงชีวิต	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
<b>สมมติฐานที่ 6</b> แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต, ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลโลแอนด์ จำกัด		
สมมติฐานการวิจัย	ความผูกพันต่อองค์กร	สถิติที่ใช้
ความต้องการอำนาจ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ความต้องการความผูกพัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ความต้องการความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
<b>สมมติฐานที่ 7</b> ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน, ด้านปริมาณงาน, ด้านเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลโลแอนด์ จำกัด		
สมมติฐานการวิจัย	ความผูกพันต่อองค์กร	สถิติที่ใช้
ด้านคุณภาพของงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านเวลา	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านค่าใช้จ่าย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านวิธีการ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุป อภิปรายผล และนำเสนอ ข้อเสนอแนะผลการวิจัย ดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผลวิจัยที่ได้นำไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับองค์กรธุรกิจในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการดูแลรักษา ฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน เพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดให้พนักงานที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคงอยู่กับองค์กรได้ตลอดไป
2. ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจและบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และช่วยเพิ่ม ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้นเพื่อรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร
3. เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3. ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

4. ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

5. แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

6. แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

7. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนร้อยละ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 และเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 289 คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมาคือ อายุ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 25 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาปริญญาตรี จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาทจำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001- 45,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความหลากหลายของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ งานของท่านต้องใช้ทักษะ

ความสามารถในหลาย ๆ ด้านในการทำงานจึงสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 งานของท่านมีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น ทำให้สามารถได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และงานของท่านมีความรู้ความสามารถที่จะก้าวหน้าต่อยอดให้เกิดกระบวนการการทำงานแบบใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

2. ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ท่านได้ทำงานในทุกขั้นตอนของการทำงานตั้งแต่จนจบกระบวนการที่ได้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ท่านได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบจนเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ งานที่ท่านทำสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเองได้ตั้งแต่ต้นจนจบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ และกระบวนการการทำงานของท่านมีวิธีการทำงานที่โดดเด่นและสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

3. ด้านความสำคัญของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ งานของท่านมีความจำเป็นต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 งานของท่านมีความจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีประโยชน์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีกระบวนการทำงานที่พัฒนาส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จของงานที่เร็ว และมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และงานของท่านไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

4. ด้านการมีความอิสระของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานและระยะเวลาทำงานได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ท่านสามารถมีบทบาทในงานได้อย่างมีอิสระ โดยไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้



กฎระเบียบส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความเป็นอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

5. ด้านผลย้อนกลับของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ท่านสามารถรับฟังผู้อื่นแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ข้อมูลที่ท่านได้รับมาสามารถช่วยสนับสนุนให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้นได้ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปพัฒนากระบวนการของการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ การได้รับทราบถึงการทำงานใด ๆ ที่ได้ทำงานในการทำงานส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุ และรักษาการทำงานที่ดีต่อไป 4.07 และท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำอยู่ดีมาก หรือน้อยเพียงใดโดยที่ผู้อื่นไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานบริษัท บีทีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความต้องการดำรงชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ เช่นการตรวจสุขภาพประจำปี การเบิกค่ารักษาพยาบาล รถรับส่งพนักงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 องค์กรของท่านมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้แก่พนักงานที่ตั้งใจทำงาน เช่น การให้รางวัลแก่ พนักงานดีเด่น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ท่านมีความพึงพอใจกับเงินเดือน โบนัส และการปรับเงินเดือนที่ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อดังนี้ อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23



2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดีทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

3. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ดังนี้ ท่านได้รับการอบรมฝึกฝนรวมถึงการพัฒนาให้พร้อมก้าวสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ในองค์กรของท่านคนที่มีผลงานโดดเด่นเท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ในองค์กรของท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ท่านเข้าใจวิธีทำงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ท่านทำงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ท่านสามารถใช้ความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่หรือเต็มศักยภาพของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และท่านมีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพสูง ในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

2. ด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ ดังนี้ ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมาย และงานสำเร็จตามกำหนดเวลาทุก ครั้งและบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 งานที่ท่านทำสำเร็จตามภาระงานที่ท่านรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อเกิดปัญหาหรือการท้วงติงในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้องตรงประเด็นทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ ท่านสามารถแบ่งเวลาและมีการจัดสรรงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

3. ด้านเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เวลาในการทำงานต่อสัปดาห์มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 การทำงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาตามที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ ดังนี้ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ปรับปรุงการทำงานเพื่อลด

ความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ ดังนี้ ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บิซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ ดังนี้ ท่านรู้สึกพอใจในสังคมและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ท่านกำลังทำงานอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีความเชื่อมั่นว่าผลงานของท่านสามารถทำงานในสำเร็จได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ท่านทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านรู้สึกมั่นคงและเชื่อมั่นต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และท่านสนับสนุนและพอใจกับนโยบายการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ท่านมีความพยายามที่จะทำความเข้าใจในงานที่ค่อนข้างยากและอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จมีประสิทธิภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ท่านมีความขยันและตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนหรือภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลางาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และ ท่านพร้อมที่จะทำงานในประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ

3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ท่านยินดีที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้แม้ว่ามีองค์กรอื่นเสนองานและเงินเดือนที่ดีกว่าปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และท่านมีความตั้งใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้จนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 6 ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีจำนวน 4 คู่ คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุ 26-35 ปี อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุ 36-45 ปี อายุ 26-35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุ 36-45 ปี และ อายุ 26-35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุ 46 ปีขึ้นไป กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานอายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี ขึ้นไปโดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 อีกทั้งพนักงานที่มีอายุ 26-35ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงาน อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไปโดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างกับ 0.000 และ 0.05

พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัดที่มีสถานภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำนวน 1 คู่ คือ สถานภาพโสด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากสถานภาพสมรส กล่าวคือ





ปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี กล่าวคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 6 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 6-10 ปี และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีความผูกพันองค์กรมากกว่าเพศหญิง

พนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของพนักงานจำนวน 4 คู่ คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากอายุ 36 – 45 ปี อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากอายุ 46 ปี ขึ้นไป อายุ 26-35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากอายุ 36-45 ปี และ อายุ 26-35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากอายุ 46 ปีขึ้นไป กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานอายุ 36 – 45 ปี อายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 อีกทั้งพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงาน อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างกับ 0.000

พนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของพนักงาน จำนวน 3 คู่ คือ สถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากสถานภาพสมรส สถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ สถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.001

พนักงานบริษัท บีซีเนิส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของพนักงาน จำนวน 3 คู่ คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากระดับการศึกษา





ปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี กล่าวคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 6-10 ปี และ 11-15 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.000 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 6-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร 11-15 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.003

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.838 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นเรื่องลักษณะงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถวิเคราะห์รายด้าน ดังนี้

1. ด้านความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.406 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.854 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ลักษณะงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.738 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการมีความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.706 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ลักษณะงาน ด้านการมีความอิสระของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.724 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ลักษณะงาน ด้านผลย้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีความอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีทีเอส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนด์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.711 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นเรื่องลักษณะงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถวิเคราะห์รายด้าน ดังนี้

1. ด้านความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.664 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.578 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ลักษณะงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. ด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.505 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

4. ด้านการมีความอิสระของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.505 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ลักษณะงาน ด้านการมีความอิสระของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

5. ด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.635 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ลักษณะงาน ด้านผลย้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.574 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นเรื่องแรงจูงใจในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถวิเคราะห์รายด้าน ดังนี้

1. ด้านความต้องการดำรงชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.664 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น แรงจูงใจ ด้านความต้องการดำรงชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.356 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น แรงจูงใจ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.501 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น แรงจูงใจ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 6 แรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการดำรงชีวิต ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.713 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นเรื่องแรงจูงใจในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถวิเคราะห์รายด้าน ดังนี้

1. ด้านความต้องการดำรงชีวิต มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.614 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็น แรงจูงใจ ด้านความต้องการดำรงชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.286 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น แรงจูงใจ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.603 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น แรงจูงใจ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.662 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถวิเคราะห์รายด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.614 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.548 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. ด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.592 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร



4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.589 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด อภิปรายผล ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจากเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน เนื่องจากเพศชายมีลักษณะเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าทำ และกล้าเสี่ยง ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (ปัทิตตา จันทวงศ์, 2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ซึ่งมีลักษณะงานที่เหมือนกัน จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากลูกจ้างมีความต้องการความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากคิดไตร่ตรองแล้วที่ไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าจากเดิมก็จะมองหาช่องทางในการทำงานอื่น เพราะมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถ ประสบการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แพ้ใคร

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจากพนักงานแต่มีอายุที่แตกต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป พนักงานที่มีอายุ

มากมีประสิทธิภาพในปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (ปัทมิตา จันทวงศ์, 2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ซึ่งมีลักษณะงานที่เหมือนกัน จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากลูกจ้างมีความต้องการความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากคิดไตร่ตรองแล้วที่ไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าจากเดิมก็จะมองหาช่องทางในการทำงานอื่น เพราะมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถ ประสบการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แพ้ใคร

สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจากสถานภาพสมรส มีหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องครอบครัวและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าในขณะที่พนักงานที่สถานภาพโสดมีความเป็นอิสระมากกว่า ส่งผลให้สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (ปัทมิตา จันทวงศ์, 2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ซึ่งมีลักษณะงานที่เหมือนกัน จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากลูกจ้างมีความต้องการความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากคิดไตร่ตรองแล้วที่ไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าจากเดิมก็จะมองหาช่องทางในการทำงานอื่น เพราะมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถ ประสบการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แพ้ใคร

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจาก บริษัทมีการกำหนดระดับการศึกษา บางตำแหน่งงาน ทำให้ระดับการศึกษาที่



ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด(ปัทมา จันทวงศ์, 2559)ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ซึ่งมีลักษณะงานที่เหมือนกัน จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากลูกจ้างมีความต้องการความมั่นคงในงานการได้รับการยอมรับ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากคิดไตร่ตรองแล้วว่าไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าจากเดิมก็จะมองหาช่องทางในการทำงานอื่น เพราะมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถประสบการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แพ้ใคร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจากว่า ค่าตอบแทนรายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต และเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งทำให้ ดังนั้นรายได้ที่แตกต่างกันจึงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด แนวคิด(ปัทมา จันทวงศ์, 2559)ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ซึ่งมีลักษณะงานที่เหมือนกัน จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากลูกจ้างมีความต้องการความมั่นคงในงานการได้รับการยอมรับ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากคิดไตร่ตรองแล้วว่าไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าจากเดิมก็จะมองหาช่องทางในการทำงานอื่น เพราะมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถประสบการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แพ้ใคร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจาก บริษัทมีโครงสร้างของตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่

แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากกว่าเพราะอยู่มานานกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด(ปิติตดา จันทวงศ์, 2559)ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ซึ่งมีลักษณะงานที่เหมือนกัน จำนวน 352 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากลูกจ้างมีความต้องการความมั่นคงในงานการได้รับการยอมรับ รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากคิดไตร่ตรองแล้วว่าไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าจากเดิมก็จะมองหาเส้นทางในการทำงานอื่น เพราะมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถ ประสบการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แพ้ใคร

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจากเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเพศชายมีความทะเยอทะยานมากกว่าเพศหญิง มีความตั้งใจแน่วแน่ในการปฏิบัติงานและสนับสนุนองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (ณัฐพรธณ ชาญธัญกรรม, 2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานกรมชลประทาน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกรมชลประทาน (สามเสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือด้านสัมพันธภาพ รองลงมาคือด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้านความมั่นคงและโอกาสเรียนรู้ความก้าวหน้าในงาน และอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพและตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจากพนักงานแต่มีอายุที่แตกต่างกัน ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันออกไป พนักงานที่มีอายุมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (วณิชญา อติสรพันธ์กุล, 2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลอายุที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสำคัญของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความมีอิสระในงาน

สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจากสถานภาพสมรส มีหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องครอบครัวและมีความมุ่งมั่นที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว ในขณะที่พนักงานที่สถานภาพโสดมีความเป็นอิสระมากกว่า ส่งผลให้ สถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (ณัฐพรธณ ชาญธัญกรรม, 2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานกรมชลประทาน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกรมชลประทาน (สามเสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือด้านสัมพันธภาพ รองลงมาคือด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้านความมั่นคงและโอกาสเรียนรู้ความก้าวหน้าในงาน และอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพและตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากบริษัท มีการกำหนดระดับการศึกษา บางตำแหน่งงาน ทำให้ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (น้ำทิพย์ แซ่เฮ้ง, 2557) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน กลุ่มประชากรที่ใช้คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (2) ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (3) ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (4) ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจากว่า เงินเดือนจะขึ้นอยู่กับอายุงานและความรับผิดชอบในการทำงาน ดังนั้นไม่ว่าระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานก็เป็นไปตามหน้าที่ของตนที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (มัทวัน เลิศวุฒิมวงศา, 2564) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยจะมีความทุ่มเทเพื่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มากกว่า

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเนื่องจากบริษัทมีโครงสร้างของตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรที่มากกว่าเพราะอยู่มา นานกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (ณัฐพรธนา ชาญธัญกรรม, 2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานกรมชลประทาน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างจำนวน 400 คน ผลการวิจัย

พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกรมชลประทาน (สามเสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกคือด้านสัมพันธภาพ รองลงมาคือด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานด้านความมั่นคงและโอกาสเรียนรู้ความก้าวหน้าในงาน และอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพและตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระของงาน และด้านผลย้อนกลับของงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อีลไลแอนซ์ จำกัด

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก ซึ่งลักษณะงานแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านความหลากหลายของทักษะ พบว่า ความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีตำแหน่งงานและขอบเขตการทำงานที่ชัดเจนไว้อยู่แล้วจะมีความชำนาญเฉพาะตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (จิราภรณ์ ชุนรัง, 2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในทางตรงกันข้ามด้านความสำคัญของลักษณะงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน พบว่า ความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีความสามารถที่



แตกต่างกันจึงทำให้มีวิธีการทำงานที่โดดเด่นและสร้างสรรค์และยังสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของตนเองได้ในขอบเขตของการทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ(ศศิวรรณ อินทวงศ์, 2561)การศึกษาอิทธิพลระหว่างการเรียนรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์และพยากรณ์หลัก เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างการเรียนรู้ความสามารถในตนเอง การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ ตลอดจนเปรียบเทียบการเรียนรู้ความสามารถในตนเองการเรียนรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการกับสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ ในกรุงเทพฯและปริมณฑล ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำเข้า (Enter Multiple Regression Analysis) และ Independent t-test ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 25,000 บาท มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี สังกัดสายสนับสนุน และเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ระดับการเรียนรู้ความสามารถในตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ด้านมิติระดับหรือปริมาณความยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การวัดผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้าน ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความสำคัญของงาน พบว่า ความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากพนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน พนักงานทุกคนมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (อาภาพันธ์ ดุลยธรรมภักดี, 2562)การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน กรณีศึกษา

บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทข้ามชาติ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร ด้านความอิสระในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมีอิสระของงาน พบว่า ความมีอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากพนักงานได้รับอิสระในการออกความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ รวมถึงการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และโดยเฉพาะการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานนั้นกล้าที่จะตัดสินใจมากขึ้น และทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศิริรัตน์ ทองมีตรี, 2556) ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหาร ลักษณะงานของครูและแรงจูงใจในการทำงานของครู ที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะผู้บริหาร ลักษณะงานของครูและแรงจูงใจในการทำงานของครูที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน และเพื่อเสนอความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณลักษณะผู้บริหาร ลักษณะงานของครูและแรงจูงใจในการทำงานของครูที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ตัวอย่างเป็นครูปฏิบัติการสอนจำนวน 588 คน จากโรงเรียนเอกชน 115 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์สหสัมพันธ์วิเคราะห์องค์ประกอบ และวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ลักษณะงานของครู และแรงจูงใจในการทำงานของครูส่งผลทางตรงต่อคุณภาพในการปฏิบัติของครู 2) วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และลักษณะงานของครูมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในการปฏิบัติของครู ผ่านแรงจูงใจในการทำงาน โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานของคุณภาพ ในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนได้ร้อยละ 68 ( $R^2 = 0.68$ )

ด้านผลย้อนกลับของงาน พบว่า ผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากพนักงานสามารถทราบปัญหาของงานที่ตนเองรับผิดชอบและนำปัญหาเหล่านั้นมาแก้ไขในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและมีการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความเห็นจากผู้อื่นที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เช่น ปัญหาการทำงานและ



วิธีแก้ไขในการทำงาน เป็นต้น (จิราภรณ์ ชุนรัง, 2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน

สมมติฐานที่ 4 ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และผลย้อนกลับของงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกันของพนักงานบริษัท บีทีเอส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ซึ่งลักษณะงานแต่ละด้านกับความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านความหลากหลายของทักษะ พบว่า ความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากพนักงานได้มีการใช้ความรู้ความสามารถ รวมถึงความชำนาญในการปฏิบัติงานก็จะทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานรวมถึงพัฒนาความรู้อยู่เสมอ จนพัฒนามาเป็นความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วฐุ สวนานนท์, 2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ตัวอย่างเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 248 คน ผลการวิจัยสรุปได้ มีคะแนนลักษณะงานอยู่ในระดับสูง คะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และคะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน พบว่า ความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เนื่องจากบริษัทไม่สามารถให้พนักงานปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นกระบวนการจนจบกระบวนการได้เพราะเนื่องจากองค์กรต้องมีการตรวจสอบของงานหลายขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (พวงแก้ว รัตนสุมาวงศ์, 2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัดสำนักงานใหญ่

จำนวน 201 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน และคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกร ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความสำคัญของงาน พบว่า ความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานในระดับปฏิบัติการทราบว่างานนั้นอาจไม่ค่อยมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อองค์กรมากนักและไม่สามารถตัดสินใจในงานนั้นได้ทั้งหมด เพราะต้องอยู่ภายใต้ผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (พวงแก้ว รัตนสุมาวงศ์, 2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 201 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน และคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกร ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความมีอิสระของงาน พบว่า ความมีอิสระของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานได้รับอิสระในการปฏิบัติงานสามารถบริหารจัดการการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการตัดสินใจในงานตามขอบเขตที่ตัวอย่างรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (บัณฑิตพรพงศ์ พิมพ์จันทร์, 2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากลักษณะงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 1,212 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ จำนวน 301 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงแรงกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ด้านผลย้อนกลับของงาน พบว่า ผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากพนักงานสามารถทราบปัญหาของงานที่ตนเองรับผิดชอบและนำปัญหาเหล่านั้นมาแก้ไขในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและมีการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่นที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เช่น ปัญหาการทำงานและวิธีแก้ไขในการทำงาน เป็นต้น ทำให้องค์กรนั้นได้ผลงานที่ดีและมีคุณภาพเมื่อพนักงานนั้นรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งงานนี้ จึงมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (นาถรัตดา หาญชัย, 2560) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร การผลการวิจัยพบว่า 1. คุณลักษณะงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 3.82) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านความสำคัญของงาน (= 4.43) ด้านความหลากหลายของงาน (= 4.14) ด้านผลสะท้อนกลับของงาน (= 4.06) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านความเป็นอิสระของงาน (= 3.26) และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (= 3.24) ตามลำดับ 2. ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 4.11) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร (= 4.33) ด้านความต้องการที่จะคงอยู่ที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร (= 4.23) และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร (= 3.77) ตามลำดับ 3. เปรียบเทียบคุณลักษณะงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่แตกต่างกัน 4. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่แตกต่างกัน 5. คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสหสัมพันธ์ ( $r = .941$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และความเจริญก้าวหน้าในการทำงานที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานแตกต่างกันของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งแรงจูงใจแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านความต้องการเพื่อดำรงชีวิต พบว่า ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะเป็นส่วนช่วยในการกระตุ้นในการปฏิบัติงาน เพราะผลตอบแทนหรือเงินเดือนนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับมนุษย์ทุกคนซึ่งตรงตามความต้องการพื้นฐานของทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ Alderfer (1972)อ้างถึงใน อาริรัตน์ ศรีวิพันธุ์ (2559)ทำให้เห็นว่าผลตอบแทนนั้นเป็นแรงจูงใจอันดับแรกที่ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของตนเองและครอบครัว ส่วนสวัสดิการก็เป็นปัจจัยเสริมที่สำคัญไม่แพ้กัน ถ้าองค์กรมีสวัสดิการที่เหมาะสมกับพนักงาน พนักงานก็เกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (กฤตเมธ เลขาวิจิตร, 2561)ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ผลการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานและด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่า ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ เนื่องจากองค์กรสามารถให้พนักงานปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ จึงทำให้มีการสื่อสารในการทำงาน กับเพื่อนร่วมงานที่ลดน้อยลง ทำให้มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ(พลิศา รุ่งเรือง, 2566)แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้สำรวจกับข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple

Regression) ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยแรงใจและปัจจัยอนามัยทุกด้านมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) ข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงาน พนักงานจึงมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในสิ่งที่ตัวเองได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและมีการอบรมทักษะด้านอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (ภัทรนันท์ ศิริไทย, 2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 6 แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม และความเจริญก้าวหน้าในการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกันของพนักงานบริษัท บีซิเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ซึ่งแรงจูงใจแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านความต้องการเพื่อดำรงชีวิต พบว่า ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะเป็นส่วนช่วยในการกระตุ้นความผูกพันต่อองค์กร เพราะผลตอบแทนหรือเงินเดือนนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับมนุษย์ทุกคนซึ่งตรงตามความต้องการพื้นฐานของทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ ทำให้เห็นว่าผลตอบแทนนั้นเป็นแรงจูงใจอันดับแรกที่ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของตนเอง และครอบครัว ส่วนสวัสดิการก็เป็นปัจจัยเสริมที่สำคัญไม่แพ้กัน ถ้าองค์กรมีสวัสดิการที่เหมาะสมกับพนักงาน พนักงานก็เกิดความพึงพอใจและอยากที่จะร่วมงานกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (สุมิตรา ยา ประดิษฐ์, 2565) ได้ศึกษา



ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน 2) ระดับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามใช้ประชากรทั้งหมดที่เป็นครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามเป็นผู้ให้ข้อมูลจำนวน 214 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก 2) ความผูกพันในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันพบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.802 ซึ่งแสดงว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงครามในระดับสูง

ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่า ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ เนื่องจากองค์กรสามารถให้พนักงานปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้าบริษัท ทำให้มีการเข้าบริษัทน้อยลงและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (จตุพร สังขวรรณ, 2559)ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท A และความสัมพัทธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท A กลุ่ม ตัวอย่าง คือพนักงานจำนวน 144 คน ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือด้านนโยบายการบริหารงานด้าน ด้านสภาพการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคง ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า แรงจูงใจในทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เนื่องจากความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานที่ได้คาดหวังไว้กับองค์กร เพราะ บริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด เป็นบริษัท ที่มีความมั่นคง พนักงานจึงมีความหวังว่าจะอยู่กับองค์กรไปยาวนาน โดยมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและช่วยผลักดันพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า เพราะถ้าองค์กรเติบโตก็จะส่งผลให้พนักงานได้รับโอกาสนั้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (เทพศิริรินทร์ คำไทยกลาง และ บุชญา วงษ์ชวลิตกุล, 2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร พนักงานธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 13 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนของแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าปัจจัยจูงใจ ( $r = 0.38$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกันของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ละด้านกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า คุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากพนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ดังนั้นองค์กรก็มีการอบรมนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ ให้แก่พนักงานทำให้พนักงานนั้นมีความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นมีความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น จึงทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพนั้นเป็นส่วนหนึ่งในการที่ทำให้ให้องค์กรมีการเจริญเติบโตขึ้นและมีความผูกพันกับองค์กรซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (บงกช ตั้งจิระศิลป์, 2564) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดระยอง การวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักบัญชีในจังหวัดระยอง จำนวน 305 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความ

ผูกพันต่อองค์กร เป็นส่วนขับเคลื่อนสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีโอกาสประสบความสำเร็จทาง ธุรกิจที่มากยิ่งขึ้น

ด้านปริมาณงาน พบว่า ปริมาณงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากพนักงานสามารถแบ่งเวลาและมีการจัดสรรงานที่ได้รับมอบหมายขององค์กรได้อย่างดี และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามเป้าหมายหรืออาจจะเกินเป้าหมายที่วางไว้และงานสำเร็จตามเวลาหรือก่อนเวลาทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรได้วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย(ประภาพรรณ พันธ์เกาต์, 2557) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กร ความต้องการมีส่วนร่วม การเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ระดับ 0.713 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยจึงยืนยันให้เห็นว่าสำนักงานประมาณเป็นองค์กรที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่นและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ด้านเวลา พบว่า เวลาที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตามจะต้องมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานองค์กรจึงมีการแบ่งงานอย่างชัดเจนให้เหมาะสมกับพนักงานเพื่อที่จะให้พนักงานทำงานให้เสร็จทันเวลาที่ได้รับมอบหมาย อาจจะเสร็จก่อนกำหนดหรือตามกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ(มณีรัตน์ ศรีคุ้ม, 2562) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อ พิจารณาตามรายด้านแล้วพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่

ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เนื่องจากองค์กรมีการรณรงค์เรื่องของการลดค่าใช้จ่ายและการทำงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กรและองค์กรก็ตระหนักถึงการให้พนักงานทุกคนใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์และพัฒนาให้กับองค์กรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย(ประภาพรพรณ พันธ์เกาว์, 2557) การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานครนี้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กร ความต้องการมีส่วนร่วม การเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 0.713 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยจึงยืนยันให้เห็นว่าสำนักงานงบประมาณเป็นองค์กรที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่นและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิส เซส อัลไลแอนซ์ จำกัด ลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรมอบหมายงานที่ท้าทายมากขึ้น หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้นให้กับพนักงาน เพื่อหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เพิ่มทักษะในหลาย ๆ ด้านให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียมกันทั้งเพศชายและเพศหญิง มีการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อพนักงานให้สร้างสรรคผลงานให้มีประสิทธิภาพและทำงานกับองค์กรต่อไปในระยะยาว

2. จากการศึกษาพบว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน โดยภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในลักษณะงานและมีการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และต้องมอบหมายงานที่ถูกต้อง เหมาะสมตรงกับสายงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

3. จากการศึกษาพบว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน โดยภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์สูง ดังนั้นองค์กรควรมีการกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น เพื่อป้องกันความเบื่อหน่ายของการทำงาน รวมถึงต้องให้พนักงานตระหนักว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากเพื่อให้พนักงานเกิดความท้าทายในงาน และเกิดพึงพอใจในการทำงาน

4. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน โดยภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญปัจจัยขั้นพื้นฐานในด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ โดยควรที่จะสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเรื่องผลตอบแทน หรือมีช่องทางให้พนักงานสามารถพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนกับผู้บริหารได้ เพื่อมาปรับปรุงนโยบายขององค์กร ซึ่งมีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน โดยภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์สูง ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญปัจจัยขั้นพื้นฐานในด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ โดยควรที่จะสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเรื่องผลตอบแทน หรือมีช่องทางให้พนักงานสามารถพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนกับผู้บริหารได้ เพื่อมาปรับปรุงนโยบายขององค์กร เป็นแนวทางการเติบโตขององค์กรได้ซึ่งพนักงานมีความพอใจและมีความผูกพันต่อองค์กร

6. จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน โดยภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์สูง ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในการเพิ่มทักษะในการทำงาน เพื่อพัฒนาพนักงานและมีการอบรมความรู้และประเมินความรู้ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการกระตือรือร้นในการทำงาน และมอบหมายงานให้ตรงสายงานของพนักงานสามารถทำงานบรรลุในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความสุข ความพึงพอใจ มีประสิทธิภาพในปฏิบัติที่ดีและสร้างสรรค์ในองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ควรทำการศึกษาโดยการใช้วิธีอื่น ๆ ร่วมกันกับการใช้แบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกของผู้ตอบแบบสอบถาม นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น

2. ควรมีการเพิ่มคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของพนักงานเข้าไปในแบบสอบถามด้วย เพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณา เพื่อปรับปรุงพัฒนาส่วนต่าง ๆ นำมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อจูงใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยทำการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อเรียนรู้ถึงความต้องการของพนักงาน รวมถึงอุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้ลักษณะงาน และแรงจูงใจ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมีความผูกพันต่อองค์กร

## บรรณานุกรม

- Alderfer, C. P. (1972). *Relatedness and growth, human needs in organizational*. New York: Free Press.
- Turner, R. C., และ Carlson, L. (2003). Indexes of item- objective congruence for multidimensional items. *International journal of testing*, 3(2), 163-171.
- กฤตเมธ เลขาวิจิตร. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไฮท์ ควอลิตี้ การ์เม้นท์ จำกัด วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 13.
- กัญญภัทร นันทกิจทวี. (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จตุพร สังขวรรณ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, กรุงเทพฯ.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). การบริหารองค์กรและบุคลากรทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์.
- จินตนา นนท์ขุนทด. (2557). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความสามารถในการคิดแก้ปัญหา และความพึงพอใจในการเรียน เรื่อง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนด้วยโปรแกรมบทเรียนแบบสถานการณ์จำลองที่มีรูปแบบการนำเสนอมีเดียที่แตกต่างกัน. (วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- จิราภรณ์ ขุนรัง. (2559). การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์. (การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.)). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.



- ชมบวร เข็นทองกลาง, และ ดร.กัญญ์รัชการย์ นิลวรรณ. (2562). ความผูกพันต่อองค์กรของ  
ข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทราเขต  
2. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 9.
- ณัฐสุพันธ์ เขจรนันท์. (2560). การศึกษาปัจจัยพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเรียนของ  
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา เขต 32. (วิทยานิพนธ์).  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ทิวาพร รักงาม, และ สิริธิโชค วรานุสันติกุล. (2559). ความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้นำและการ  
รับรู้บรรยากาศองค์การต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความผูกพันต่อ  
องค์การเป็นตัวแปรกำกับในบุคลากรทางการพยาบาลสังกัด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของ  
รัฐแห่งหนึ่ง. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน, 42(2).
- เทพศิริรินทร์ คำไทยกลาง, และ บุษยา วงษ์ชวลิตกุล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และ  
ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานธนาคารออมสินภาค 13. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
สวนดุสิต, 9.
- ธัญญ์ธ บุดรขวัญ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สิน  
พระมหากษัตริย์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ภาครัฐและภาคเอกชน). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ธเนศ บุดรอำ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท สยาม  
อีตาซี เอลลิเวเตอร์ จำกัด. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 11(2).
- ธีรภัทร วานิชพิทักษ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด  
(การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- นาถรัตดา หาญชัย. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของ  
ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร. (รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)). มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- น้ำทิพย์ แซ่เฮ็ง. (2557a). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผล  
ต่อความผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- น้ำทิพย์ แซ่เฮ็ง. (2557b). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผล  
ต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระ  
ศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

- นิตดา ประพฤติธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน, 10(2).
- บงกช ตั้งจิระศิลป์. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดระยอง. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 3(2).
- บัณฑิตพงษ์ พิมพ์จันทร์. (2555). ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตศึกษา). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- ปทิตตา จันทวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, สงขลา.
- ประภาพรรณ พนนเภาว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร วารสารบรรณศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 7.
- ประภารัตน์ จิรสินไพศาล. (2564). ลักษณะส่วนบุคคลลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทปตท.จำกัด(มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปัทมธร เขียวชัยพฤกษ์. (2561). ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต. วารสารบรรณศาสตร์ มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 3(2).
- ปยุณย์จรรย์ แสงอากาศ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- พรเทพ สิงหกุล. (2562). การรับรู้และความคาดหวัง เพื่อสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนา รายการฝนฟ้าอากาศช่อง 7HD. (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- พรพิตรรา ธรรมชาติ. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์. (การค้นคว้าอิสระศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- พรสวรรค์ ศิริศาสนันท์. (2555). ภาวะผู้นำทางการศึกษา. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- พระมหาคณาธิป จันทรสัง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- พวงแก้ว รัตนสุมาวงศ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทยจำกัด สำนักงานใหญ่. (ปริญญานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- พัชกันย์ เมธาอัครเกียรติ. (2561). ปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 11(2).
- พิมพ์ชนก ทับมณฑิยาน. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, 9(2).
- พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงเรียนอนุบาลเอกชน. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภัทรนันท์ ศิริไทย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 5.
- ภาวดี อนันต์นาวี. (2555). หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. ชลบุรี: มนต์รี.
- มณีรัตน์ ศรีคู่ย์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 15.
- มัทรี บุญเจริญ. (2560). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขต กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ(บธ.ม.)). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- เมทินี อัครพนิต. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสระบุรี. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 8.
- รุ่งทิพย์ ปานสวัสดิ์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร บริษัท เอไซ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ ). มหาวิทยาลัย ศรีปทุม วิทยาเขตพญาไท, กรุงเทพฯ.

- รุ่งนภา มณีฉายกระจำง. (2561). ศึกษาคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงกรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- รุจิรา เรื่องวิโลกฤตย์. (2556). วัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.
- วฐุ สนวนานนท์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- วณันญา อติศรพันธ์กุล. (2556). ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์การ. วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 4(2).
- ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- วุฒิพงษ์ ปี่คาน. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโตไทยแลนด์ จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ, มন্ত্রী พิริยะกุล, และ นรพล จินันท์เดช. (2559). อิทธิพลตัวแปรคั่นกลางพหุขนานของความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ถ่ายทอดอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้ให้บริการสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 6(2).
- ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- ศุภโชค อุณบุรณะวรรณ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน บริษัทสหพัฒน์ปิบูล จำกัด (มหาชน). วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 3.

- สัมพันธ์ วรรณิษฐ์. (2556). หลักทฤษฎีและปฏิบัติการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: แอล. ที.เพรส.
- สาธิต วิกานต์ธนากุล, และ สมยศ อวเกียรติ. (2559). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรธุรกิจศูนย์การค้าเซ็นทรัล. วารสารหาดใหญ่วิชาการ, 14.
- สุจิรา มุลอาษา. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรกรณีศึกษา สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุนันทา เลาหนันท์. (2556). การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ: ดี.ดี. บู้คสโตร์.
- สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย. (2561). คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรผ่านผลการปฏิบัติงานในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 11(2).
- สุमितรายา ประดิษฐ์. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม วารสารบรรณศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 8.
- สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). สืบค้นจาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>
- สุรศักดิ์ อุดมวิวัฒน์, และ ภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาพนักงานบริษัท ก ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- สุวิทย์ ปิเงิน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสมาชิกสมาคมผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชน วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา, 16.
- อนุดิษฐ์ สุานไชยกร. (2562). ความผูกพันในองค์กร. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 4.
- อวยพร พันธุ์อุดม. (2559). การศึกษาความสามารถทางภาษาไทยและความมุ่งมั่นในการทำงานของนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่1 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยโดยการจัดการเรียนรู้แบบสมดุลภาษา. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการเรียนรู้). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

- อาภานันท์ ดุลยธรรมภักดี. (2562). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะการติดต่อสื่อสาร และ ปัจจัยลักษณะงาน ที่มีประสิทธิผลต่อ การทำงานเป็นทีมที่มีวัฒนธรรมต่างกัน: กรณีศึกษา บริษัทข้ามชาติ เขตกรุงเทพมหานคร. (การ ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- อารีรัตน์ ศรีวิพันธุ์. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในกลุ่มโรงเรียนพานทอง 2 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อำนาจ ธีระวนิช. (2555). ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของ พนักงานธนาคาร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อิสรา ศิรมณีรัตน์. (2561). ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกระทรวงสาธารณสุข. วารสารบรรณศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, 12.
- อุทสัน วิระศักดิ์การุณย์. (2556). อุทสัน วิระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความ ต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. (ภาคินพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.







ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง** ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัด

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีซีเนส เซอร์วิสเซส อัลไลแอนซ์ จำกัดแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่สุดข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ จะนำเสนอโดยภาพรวม ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการประกอบอาชีพของท่าน และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัย

**ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

(1) เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

(2) อายุ

- ( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ( ) 26-35 ปี  
( ) 36-45 ปี ( ) 46 ปี ขึ้นไป

(3) สถานภาพ

- ( ) โสด ( ) สมรส/อยู่ด้วยกัน ( ) หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

(4) ระดับการศึกษา

- ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

(5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 15,000 บาท ( ) 15,001-25,000 บาท ( ) 25,001-35,000 บาท  
( ) 35,001-45,000 บาท ( ) 45,001 บาทขึ้นไป

(6) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร

- ( ) ต่ำกว่า 6 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) 11-15 ปี  
( ) 16-20 ปี ( ) 20 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย (✓) ตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (โปรด เลือกเพียง 1 ช่องเท่านั้น)

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ความหลากหลายของทักษะ</b>					
1.งานของท่านต้องใช้ทักษะความสามารถในหลาย ๆ ด้านในการทำงานจึงสำเร็จ					
2.งานของท่านมีความรู้ความสามารถที่จะก้าวหน้าต่อยอดให้เกิดกระบวนการการทำงานแบบใหม่ ๆ					
3.งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ					
4. งานของท่านมีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น ทำให้สามารถได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะตนเอง					
<b>ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน</b>					
5.กระบวนการการทำงานของท่านมีวิธีการทำงานที่โดดเด่นและสร้างสรรค์					
6.ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานของท่านตั้งเริ่มทำจนงานสำเร็จ					
7.งานที่ท่านทำสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเองได้ตั้งแต่ต้นจนจบ					
8. ท่านได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบจนเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท					

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน</b>					
9. ท่านได้ทำงานในทุกขั้นตอนของการทำงาน ตั้งแต่จนจบกระบวนการที่ได้รับผิดชอบ					
<b>ความสำคัญของงาน</b>					
10. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีประโยชน์ต่อองค์กร					
11. งานของท่านมีความจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร					
12. งานของท่านไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและผู้ร่วมงาน					
13. งานของท่านมีความจำเป็นต่อชีวิตและทรัพย์สิน					
14. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีกระบวนการทำงานที่พัฒนาส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จของงานที่เร็ว และมีคุณภาพ					
<b>การมีอิสระของงาน</b>					
15. ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานและระยะเวลาทำงานได้ด้วยตนเอง					
16. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มที่					
17. กฎระเบียบส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความเป็นอิสระในการทำงาน					
18. มีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน					



ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>การมีอิสระของงาน</b>					
19. ท่านสามารถมีบทบาทในงานได้อย่างมีอิสระ โดยไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง					
<b>ผลย้อนกลับของงาน</b>					
20. การได้รับทราบถึงการทำงานใด ๆ ที่ได้ทำงานในการทำงานส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุ และรักษาการทำงานที่ดีต่อไป					
21. ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปพัฒนาระบบงานของการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้					
22. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำอยู่ดีมาก หรือน้อยเพียงใดโดยที่ผู้อื่นไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก					
23. ท่านสามารถรับฟังผู้อื่นแสดงความคิดเห็น					
24. ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้นได้ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น					
25. ข้อมูลที่ท่านได้รับมาสามารถช่วยสนับสนุนให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดี					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย (✓) ตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (โปรด เลือกเพียง 1 ช่องเท่านั้น)

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ความต้องการดำรงชีวิต</b>					
1. ท่านมีความพึงพอใจกับเงินเดือน โบนัสและการปรับเงินเดือนที่ท่านได้รับ					
2. ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การเบิกค่ารักษาพยาบาล รถรับส่งพนักงาน เป็นต้น					
3.องค์กรของท่านมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้แก่พนักงานที่ตั้งใจทำงาน เช่น การให้รางวัลแก่ พนักงานดีเด่น เป็นต้น					
4. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี					
5. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน					
<b>ความต้องการความสัมพันธ์</b>					
6. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการทำงาน					
7. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น					

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ความต้องการความสัมพันธ์</b>					
8. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี					
9. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดีทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ					
<b>ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
10. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงาน					
11. ท่านได้รับการอบรมฝึกฝนรวมถึงการพัฒนาให้พร้อมก้าวสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้น					
12. ในองค์กรของท่านมีการโยกย้ายปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล					
13. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
14. ในองค์กรของท่านคนที่มีผลงานโดดเด่นเท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง					

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย (✓) ตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (โปรด เลือกเพียง 1 ช่องเท่านั้น)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1.ท่านมีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดคุณภาพสูง ในการทำงานมากขึ้น กว่าเดิม					
2.ท่านสามารถใช้ความรู้และ ประสบการณ์ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่หรือ เต็มศักยภาพของตัวเอง					
3.ท่านเข้าใจวิธีทำงานในหน้าที่ของท่านเป็น อย่างดีจึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น					
4.ท่านทำงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ และ ถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์					
5.ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำ เป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความ เรียบร้อยและมีคุณภาพ					
<b>ด้านปริมาณงาน</b>					
6.ท่านสามารถแบ่งเวลาและมีการจัดสรรงาน ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรได้ดี					
7. งานที่ท่านทำสำเร็จตามภาระงานที่ท่าน รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย					
8. ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายหรือ อาจเกินเป้าหมาย และงานสำเร็จตามกำหนด เวลาทุก ครั้งและบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านปริมาณงาน</b>					
9. มีการมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน					
10. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินงาน ท่านสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้องตรงประเด็นทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
<b>ด้านเวลา</b>					
11. ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาตามที่องค์กรกำหนด					
12. เวลาในการทำงานต่อสัปดาห์มีความเหมาะสม					
13. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับระยะเวลา					
14. ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
15. การทำงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
<b>ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน</b>					
16. ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด					
17. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน					
18. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน</b>					
19. มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม					
20. ปรับปรุงการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร					

**ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร**

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย (✓) ตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (โปรด เลือกเพียง 1 ช่องเท่านั้น)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>					
1. ท่านสนับสนุนและพอใจกับนโยบายการบริหารงานขององค์กร					
2. ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ท่านทำงาน					
3. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าผลงานของท่านสามารถทำงานในสำเร็จได้อย่างดี					
4. ท่านรู้สึกมั่นคงและเชื่อมั่นต่อองค์กร					
5. ท่านรู้สึกพอใจในสังคมและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ท่านกำลังทำงานอยู่					



ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร</b>					
6. ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ใน การปฏิบัติงาน					
7. ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและ นอกเวลางาน					
8. ท่านพร้อมที่จะทำงานในประสบความสำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ					
9. ท่านมีความขยันและตั้งใจที่จะทำงานให้ เสร็จก่อนหรือภายในเวลาที่กำหนด					
10. ท่านมีความพยายามที่จะทำความเข้าใจใน งานที่ค่อนข้างยากและอุปสรรคเพื่อให้งาน สำเร็จมีประสิทธิภาพที่ดี					
<b>ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร</b>					
11. ท่านมีความตั้งใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้ จนเกษียณอายุ					
12. ท่านยินดีที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้แม้ว่ามี องค์กรอื่นเสนองานและเงินเดือนที่ดีกว่า ปัจจุบัน					
13. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีความมั่นคงใน การทำงาน					
14. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีโอกาสเจริญ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					



ภาคผนวก ข

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์  
(Item-objective Congruence Index: IOC)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน

ลักษณะงาน	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ความหลากหลายของทักษะ</b>					
1.งานของท่านต้องใช้ทักษะความสามารถในหลาย ๆ ด้านในการทำงานจึงสำเร็จ	1	1	1	1	ใช้ได้
2.งานของท่านมีความรู้ความสามารถที่จะก้าวหน้าต่อยอดให้เกิดกระบวนการการทำงานแบบใหม่ ๆ	1	1	1	1	ใช้ได้
3.งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	1	-1	1	0.5	ใช้ได้
4. งานของท่านมีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น ทำให้สามารถได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน</b>					
5.กระบวนการการทำงานของท่านมีวิธีการทำงานที่โดดเด่นและสร้างสรรค์	1	1	1	1	ใช้ได้
6.ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานของท่านตั้งเริ่มทำงานจนสำเร็จ	1	1	1	1	ใช้ได้
7.งานที่ท่านทำสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเองได้ตั้งแต่ต้นจนจบ	1	-1	1	0.5	ใช้ได้
8. ท่านได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบจนเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท	1	1	1	1	ใช้ได้
9. ท่านได้ทำงานในทุกขั้นตอนของการทำงานตั้งแต่จนจบกระบวนการที่ได้รับผิดชอบ					
<b>ความสำคัญของงาน</b>					
10.ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีประโยชน์ต่อองค์กร	1	1	1	1	ใช้ได้
11.งานของท่านมีความจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร	1	1	1	1	ใช้ได้

ลักษณะงาน	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ความสำคัญของงาน</b>					
12.งานของท่านไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและ ผู้ร่วมงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
13.งานของท่านมีความจำเป็นต่อชีวิตและ ทรัพย์สิน	1	1	1	1	ใช้ได้
14.ท่านรู้สึกว่าการของท่านมีกระบวนการทำงานที่ พัฒนาส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จของงานที่ เร็ว และมีคุณภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>การมีอิสระของงาน</b>					
15.ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานและ ระยะเวลาทำงานได้ด้วยตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
16.ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่อยู่ในความ รับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มที่	1	1	1	1	ใช้ได้
17.กฎระเบียบส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ ความเป็นอิสระในการทำงาน	1	1	-1	0.5	ใช้ได้
18.มีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
19.ท่านสามารถมีบทบาทในงานได้อย่างมีอิสระ โดยไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ผลย้อนกลับของงาน</b>					
20. การได้รับทราบถึงการทำงานใด ๆ ที่ได้ทำงาน ในการทำงานส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุ และ รักษาการทำงานที่ดีต่อไป	1	1	1	1	ใช้ได้
21. ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปพัฒนา กระบวนการของการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้	1	1	1	1	ใช้ได้

ลักษณะงาน	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ผลย้อนกลับของงาน</b>					
20. การได้รับทราบถึงการทำงานใด ๆ ที่ได้ทำงาน ในการทำงานส่งผลให้ท่านเข้าใจถึงสาเหตุ และ รักษาการทำงานที่ดีต่อไป	1	1	1	1	ใช้ได้
21. ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปพัฒนา กระบวนการของการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้	1	1	1	1	ใช้ได้
22. ท่านสามารถทราบได้เองว่าผลงานที่ท่านทำอยู่ ดีมาก หรือน้อยเพียงใดโดยที่ผู้อื่นไม่ต้องรอให้ผู้อื่น บอก	1	-1	1	0.5	ใช้ได้
23. ท่านสามารถรับฟังผู้อื่นแสดงความคิดเห็น	1	1	1	1	ใช้ได้
24. ข้อมูลที่ท่านได้รับสามารถนำไปแก้ปัญหาใน การทำงานให้ดีขึ้นได้ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
25. ข้อมูลที่ท่านได้รับมาสามารถช่วยสนับสนุนให้ งานสำเร็จไปได้ด้วยดี	1	-1	1	0.5	ใช้ได้

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ความต้องการดำรงชีวิต</b>					
1. ท่านมีความพึงพอใจกับเงินเดือน โบนัสและการ ปรับเงินเดือนที่ท่านได้รับ	1	1	1	1	ใช้ได้

แรงจูงใจ	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ความต้องการดำรงชีวิต</b>					
2. ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การเบิกค่ารักษาพยาบาล รถรับส่งพนักงาน เป็นต้น	1	1	1	1	ใช้ได้
3.องค์กรของท่านมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้แก่พนักงานที่ตั้งใจทำงาน เช่น การให้รางวัลแก่พนักงานดีเด่น เป็นต้น	1	1	1	1	ใช้ได้
4. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี	1	1	1	1	ใช้ได้
5. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ความต้องการความสัมพันธ์</b>					
6. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
7. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
8. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
9. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดีทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
10.งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
11.ท่านได้รับการอบรมฝึกฝนรวมถึงการพัฒนาให้พร้อมก้าวสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้

แรงจูงใจ	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
12. ในองค์กรของท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยน ตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของ แต่ละบุคคล	1	1	1	1	ใช้ได้
13. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้า ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ	1	1	1	1	ใช้ได้
14. ในองค์กรของท่านคนที่มีผลงานโดดเด่นเท่านั้น จึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง	1	1	1	1	ใช้ได้

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1. ท่านมีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดคุณภาพสูง ในการทำงานมากขึ้น กว่าเดิม	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ท่านสามารถใช้ความรู้และประสบการณ์ใน การทำงาน ได้อย่างเต็มที่หรือเต็มศักยภาพของตัว ท่านเอง	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ท่านเข้าใจวิธีทำงานในหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดี ดีจึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ท่านทำงานได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ และ ถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์	1	1	1	1	ใช้ได้



ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>					
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ด้านปริมาณงาน</b>					
6. ท่านสามารถแบ่งเวลาและมีการจัดสรรงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรได้ดี	1	1	1	1	ใช้ได้
7. งานที่ท่านทำสำเร็จตามภาระงานที่ท่านรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	ใช้ได้
8. ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมาย และงานสำเร็จตามกำหนดเวลาทุก ครั้งและบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด	1	1	1	1	ใช้ได้
9. มีการมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
10. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินงาน ท่านสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้องตรงประเด็นทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ด้านเวลา</b>					
11. ท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาตามที่องค์กรกำหนด	1	1	1	1	ใช้ได้
12. เวลาในการทำงานต่อสัปดาห์มีความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
13. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับระยะเวลา	1	1	1	1	ใช้ได้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ด้านเวลา</b>					
14. ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
15. การทำงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน</b>					
16. ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด	1	1	1	1	ใช้ได้
17. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
18. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	1	1 +	1	1	ใช้ได้
19. มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
20. ปรับปรุงการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	1	1	1	1	ใช้ได้

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>					
1. ท่านสนับสนุนและพอใจกับนโยบายการบริหารงานขององค์กร	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ท่านพอใจกับผลสำเร็จที่ท่านทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าผลงานของท่านสามารถทำงานในสำเร็จได้อย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้

ความผูกพันต่อองค์กร	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\Sigma R$ N	สรุปผล
	1	2	3		
<b>ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>					
4. ท่านรู้สึกมั่นคงและเชื่อมั่นต่อองค์กร	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ท่านรู้สึกพอใจในสังคมและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ท่านกำลังทำงานอยู่	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร</b>					
6. ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
7. ท่านทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งในและนอกเวลางาน	1	1	1	1	ใช้ได้
8. ท่านพร้อมที่จะทำงานในประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ	1	-1	1	0.5	ใช้ได้
9. ท่านมีความขยันและตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จก่อนหรือภายในเวลาที่กำหนด	1	1	1	1	ใช้ได้
10. ท่านมีความพยายามที่จะทำความเข้าใจในงานที่ค่อนข้างยากและอุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จมีประสิทธิภาพที่ดี	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร</b>					
11. ท่านมีความตั้งใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้จนเกษียณอายุ	1	1	1	1	ใช้ได้
12. ท่านยินดีที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้แม้ว่ามีองค์กรอื่นเสนองานและเงินเดือนที่ดีกว่าปัจจุบัน	1	1	1	1	ใช้ได้
13. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีความมั่นคงในการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
14. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	1	1	1	1	ใช้ได้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพัทธนันท์ หอมแมน
วัน เดือน ปี เกิด	21 เมษายน 2540
สถานที่เกิด	ปทุมธานี
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบัญชี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
ที่อยู่ปัจจุบัน	5/64 ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12130

