

การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อ  
องค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

EVALUATE THE PERFORMANCE AND TEAM WORK WHO ARE LOYAL TO THE  
ORGANIZATION OF PRIVATE EMPLOYEES IN BANGKOK

รัตติยาภรณ์ ปลอดทอง

การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อ  
องค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2566  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

EVALUATE THE PERFORMANCE AND TEAM WORK WHO ARE LOYAL TO THE  
ORGANIZATION OF PRIVATE EMPLOYEES IN BANGKOK



RATTIYAPORN PLODTHONG

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

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อ

องค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

รัตติยาภรณ์ ปลอดภัย

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

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

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุวงศ์)

ชื่อเรื่อง	การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความ จงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	รัตติยาภรณ์ พลอดทอง
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ สุกฤทธิกาญจน์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน 2) เพื่อศึกษาการประเมินผลการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent sample t-test One-way analysis of variance และ Pearson Correlation ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) พนักงานเอกชนที่มีเพศ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) การประเมินผลการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) การปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การประเมินผลการทำงาน, การปฏิบัติงานเป็นทีม, ความจงรักภักดีต่อองค์กร

Title	EVALUATE THE PERFORMANCE AND TEAM WORK WHO ARE LOYAL TO THE ORGANIZATION OF PRIVATE EMPLOYEES IN BANGKOK
Author	RATTIYAPORN PLODTHONG
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2023
Thesis Advisor	Asst. Prof Dr. Wasan Sakulkijkarn

The objectives of this study are as follows: (1) to study the relationship between the demographic characteristics and organizational loyalty of private employees in Bangkok and classified by demographic characteristics, including gender, age, status, educational level, average monthly income and years of work; (2) to study the evaluation of work performance in relation to loyalty and the organization of private employees in Bangkok; and (3) to study the relationship between team performance and organizational loyalty of private employees in Bangkok. The sample groups consisted of 400 employees in private organizations in Bangkok by using a questionnaire as a tool for data collection. The statistics used in the descriptive data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested by an independent sample t-test, One-Way Analysis of Variance and Pearson Correlation. The study found the following: (1) private employees with a different gender and average monthly income had a correlation with corporate loyalty among private sector employees in Bangkok. The difference was statistically significant at the 0.05 level; (2) to evaluate the organizational loyalty of the performance private employees in the Bangkok metropolitan area and at a statistically significant level of 0.05; (3) Team performance correlates with corporate loyalty among private sector employees in Bangkok at a statistically significant level of 0.05.

Keyword : Performance evaluation, Team work, Organizational loyalty

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา และคำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ อ.ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริธง และอาจารย์ อ.ดร.เพชรรัตน์ จินตน์นุพงศ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และให้คำชี้แนะ ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว รุ่นพี่ และเพื่อนๆ ทุกคน ที่ให้การช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอดรวมทั้งขอบคุณพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือสละเวลาตอบแบบสอบถาม และความช่วยเหลือด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และผู้ที่สนใจคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่าน

รัตติยาภรณ์ ปลอดภัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของงานวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	9
สมมติฐานในการวิจัย .....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ .....	11
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน.....	16
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม .....	28
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร .....	36
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	45
6. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย .....	51



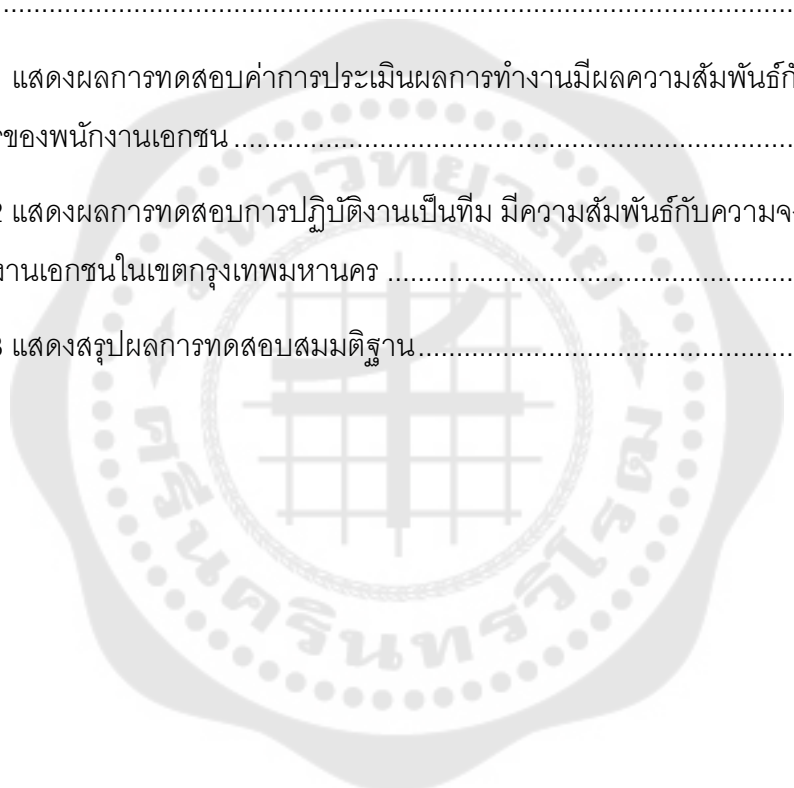
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	53
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	61
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	70
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	88
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	90
สรุปผลการวิจัย.....	90
การอภิปรายผลการวิจัย .....	98
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	105
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	106
บรรณานุกรม .....	107
ภาคผนวก.....	116
ประวัติผู้เขียน.....	127

## สารบัญตาราง

### หน้า

ตาราง 1 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์.....	14
ตาราง 2 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน.....	26
ตาราง 3 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม.....	34
ตาราง 4 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	43
ตาราง 5 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตาเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร.....	54
ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	70
ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	70
ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	71
ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	72
ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน.....	72
ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการประเมินผลการทำงานของพนักงานเอกชน.....	73
ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงานเป็นทีม.....	74
ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	74
ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกเพศ.....	76
ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามอายุ.....	77

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามสถานภาพ ..	78
ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา .....	79
ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	80
ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามอายุการทำงาน .....	82
ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าการประเมินผลการทำงานมีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน .....	83
ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบการปฏิบัติงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร .....	86
ตาราง 23 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	88



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	9
ภาพประกอบ 2 Schwartz's Value Theory Model .....	20
ภาพประกอบ 3 McClelland's acquired Need Theory Model .....	21
ภาพประกอบ 4 แบบจำลองคุณลักษณะงานที่นำไปสู่ภาวะทางจิตใจและส่งผลต่อระดับของ แรงจูงใจและความพึงพอใจในความก้าวหน้าที่สูงขึ้น .....	23



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจต่างๆ ล้วนแล้วแต่มีการแข่งขันที่สูง และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงควรมีการปรับตัวและพัฒนาในการประกอบธุรกิจ ไปพร้อมๆ กับการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นปัญหาสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลควรจะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคนไปพร้อมๆ กับการเติบโตทางองค์กรธุรกิจ โดยเราจะต้องมองว่า เราจะสามารถพัฒนาคนอย่างไร เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตและการทำงานที่ดีขึ้น ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในกระแสของการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งองค์กรโดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่ควรที่จะให้ความสำคัญที่สุดในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดปัจจัยหลักที่จะผลักดันให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันและนำพาองค์กรให้บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่กระบวนการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนสภาพแวดล้อม ทัศนคติ สุขภาพอนามัย อารมณ์ จิตใจ และปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่จะช่วยสร้างความสุขในการทำงานให้มีความพึงพอใจแก่พนักงาน เพื่อลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรที่เป็นสำคัญตัวหนึ่ง ที่จะทำให้นักงานปฏิบัติงานกับองค์กรไปนานๆ (สมฤดี ชมภูแดง, 2561) การประเมินผลการทำงานสำหรับพนักงานที่มีเป้าหมายชัดเจน (HREX.asia, 2562) เช่น พนักงานขายที่ต้องทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายนั้นไม่ยากเท่ากับการประเมินผลพนักงานในฝ่ายสนับสนุนที่ลักษณะงานไม่ได้วัดกันด้วยจำนวนตัวเลข บริษัทจึงต้องหาวิธีวัดผลในมิติต่างๆ มาประมวลเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถประเมินผลงานได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดจะเป็นประโยชน์แก่ตัวพนักงานเองและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรด้วยใช้เทคโนโลยีย่อมมีอุปสรรคและปัญหา เมื่อผู้ที่ใช้งานเทคโนโลยีรายใหม่มีความต้องการใช้เทคโนโลยีจะเกิดความต้องการทราบถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีนั้นหรือเทคโนโลยีนั้นสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริงต่อการยอมรับและยอมรับเรียนรู้ในสิ่งใหม่ถึงแม้ว่าการประเมินผลนั้นจะไม่ได้มีส่วนช่วยพัฒนาทักษะ แต่สิ่งนี้จะเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญตลอดจนกระตุ้นให้เกิดการพัฒนางานในแต่ละบุคคลได้ดีอีกด้วย นอกจากนี้จะเป็นตัวบ่งชี้ว่าองค์กรควรจะต้องปรับปรุงเรื่องใด พนักงานควรจะพัฒนาตัวอย่างไร หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรจะช่วยเสริมทักษะด้านไหนของพนักงานแต่ละคนแล้ว สิ่งสำคัญอีกอย่างของการประเมินผลการปฏิบัติงานก็คือการ

เป็นธรรมชาติที่วัดความสำเร็จของการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง, ขึ้นเงินเดือน, พิจารณา โบนัส, หรือแม้แต่เลิกจ้างพนักงานแต่ละคน

ความสำคัญการทำงานเป็นทีมส่งผลให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมของกลุ่ม หรือทีมงานมีการพบปะพูดคุยกัน มีการประสานความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความสามัคคีกัน และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีความร่วมมือกันทำงานอย่างมีความสุขเพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจอันดีต่อกันมีความเป็นมิตรและความรักใคร่ชอบพอกันระหว่างบุคคลากรโดยให้การสนับสนุนและมีน้ำใจในการอยู่ร่วมกันไม่ทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวในการทำงานทำให้มีอารมณ์แจ่มใสต่อกัน มีความรู้สึกเป็นมิตรที่ดีต่อกันและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ ตระหนักในความสำคัญซึ่งกันและกันแสดงออกซึ่งการยอมรับ การให้เกียรติกัน โดยใช้วิธีการอภิปราย และประเมินผลร่วมกันเพื่อบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นันทน์ภัส พิมพ์กรกิติกุล, 2565) การพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล โครงสร้างองค์กร การบริหารงานวิชาการ การทำงานเป็นทีม และการบริหารการเงิน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นผลให้บุคลากรรู้สึกไม่มั่นคงในงาน และไม่ได้รับความยุติธรรมเหมือนเคย ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรทำงานในองค์กรได้ไม่เต็มที่มีมากนัก (รติรัตน์ ภาสดา, 2559) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่ยั่งยืนเราอาจทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานให้แก่พนักงานให้มีพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมเคารพสิทธิผู้อื่น พฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ (นฤมล ทรัพย์หลาย, 2562) เพราะเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิผลในการทำงานด้วย

ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นทัศนคติของพนักงานทั้งที่แสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก การรับรู้ และการเรียนรู้ของพนักงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมถึงความสำคัญและมีแรงบันดาลใจต่อบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในเชิงพัฒนา และจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งช่วยทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และความร่วมมือ ซึ่งกันและกัน เพื่อการสร้างสรรค์ ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยส่งผลต่อผลิตภาพและคุณภาพขององค์กร บุคลากรทุกส่วนในองค์กร มีบทบาทหน้าที่ในการสร้างพัฒนา และรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างสรรค์ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานทุกคนที่มีความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงานนั้นเชื่อว่าจะมี

ความผูกพันกับองค์กรเสมอไป ดังนั้นการสร้าง ความผูกพันของพนักงานจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วย ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรได้และทำให้เกิดความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อ องค์กร (นวพล สมศรี, 2564)

แต่ปัจจุบันองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรภาคเอกชนต่างต้องประสบปัญหาด้านการ รักษาคนหรือพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน โดยจาก การศึกษาสถานการณ์ของปัญหาการลาออกได้สำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการประจำปี พ.ศ. 2560 พบว่าอัตราการลาออกในปี 2560 ของพนักงานมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาที่ร้อยละ 16.6 จากปี พ.ศ.2559 ร้อยละ 16.3 และปีพ.ศ. 2558 ร้อยละ 13.5 เนื่องจากตลาดแรงงานมีการขยายตัวสูงขึ้น และคนรุ่นใหม่ที่กำลังก้าวหน้าในโลกการทำงานเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลง “ปี 2560 คนไทยลาออก จากงาน” (เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ, 2560) จากสถานการณ์และปัญหาอัตราการลาออกของพนักงาน ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้องค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการพนักงานโดย องค์กรต้องใช้กลยุทธ์การจ่ายค่าตอบแทนการเปิดโอกาสด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพมี สวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและ คงอยู่องค์กรอย่างยาวนาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการทำการศึกษา “การประเมินผลการ ทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันมีการทำงานร่วมกันจึงทำให้เกิดผล งานของพนักงานและทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องจากการทำงานให้บรรลุตาม เป้าหมาย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ ในการวางแผนพัฒนาเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานปรับปรุงประเมินผลการทำงาน การปฏิบัติงาน เป็นทีมที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของพนักงาน เอกชนให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานเอกชนในองค์กร

### **ความมุ่งหมายของการวิจัย**

การศึกษา การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้ง ความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการทำงานและความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานเป็นทีมและความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อให้องค์กรของเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดการบริหารงานกับพนักงานในองค์กรและกลุ่มเป้าหมายความสัมพันธ์ต่อการทำงานของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นตัวกำหนดนโยบายหรือการบริหารพัฒนาพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการงานให้มีความสอดคล้องกับการประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานให้อยู่กับองค์กรอย่างมั่นคง

3. ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางองค์กรต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษการประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษภายในขอบเขต ดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นบุคลากรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามแนวคิดของ W.G. Cochran อ้างถึงใน กิตติพงษ์ จันทร



วัฒน์ (2562) ที่ได้รับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

โดย n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (0.05)

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม 50% (แทนค่าเท่ากับ 0.50)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น เท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่า จะได้

$$= \frac{(0.5)(1-0.5)1.96^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

เพื่อความสะดวกในการประเมินวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น เท่ากับ 400 ตัวอย่างโดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1. ประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.2.อายุ

1.1.3 สถานภาพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6 อายุการทำงาน

1.2. การประเมินผลการทำงาน ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านคุณภาพงาน

1.2.2 ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย

- 1.2.3 ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน
- 1.2.4 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า
- 1.2.5 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- 1.3. การปฏิบัติงานเป็นทีม ประกอบด้วย
  - 1.3.1 ด้านความร่วมมือในการทำงาน
  - 1.3.2 ด้านความรู้ความสามารถ
  - 1.3.3 ด้านความสำเร็จ
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่
  - 2.1 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
  - 2.2 ด้านความรู้สึกรู้สึก
  - 2.3 ด้านการรับรู้

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ประชากรศาสตร์** หมายถึง ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานเอกชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน

**การประเมินผลการทำงาน** หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจปัจจัยที่ทำให้หยุดการผลิติดกต่ำในองค์กรธุรกิจต่างๆที่คนทำงานเท่าเดิมคนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดีไม่เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อการทำงานทั้งสิ้น มีดังนี้

1) ด้านคุณภาพงาน คือ กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายคุณภาพขององค์กร ประกอบด้วยนโยบายและวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ การจัดการโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีเป้าหมายให้เกิดคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการ

2) ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย คือ กลุ่มบุคคลหลายๆคนรวมกลุ่มกันอย่างถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคนจากความหมายของ องค์กรระดับต่างๆ ที่กล่าวทั้งหมดอาจสรุปได้ว่า องค์กร คือ กลุ่มบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยมีระบบของการประสานงานอย่างเหมาะสม

3) ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน คือ กลุ่มบุคคลหลายๆ คนรวมกลุ่มกันอย่างถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคนจากความหมาย

ขององค์กรระดับต่างๆ ที่กล่าวทั้งหมดอาจสรุปได้ว่า องค์กร คือ กลุ่มบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยมีระบบของการประสานงานอย่างเหมาะสม

4) ด้านโอกาสในการก้าวหน้า คือ การได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานที่เข้าใหม่สามารถมีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคตได้ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร คือ ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการแสดงความสามารถเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

5) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน คือ การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายด้วย

**การปฏิบัติงานเป็นทีม** หมายถึง การรวมตัวของบุคคลกลุ่มที่มีทักษะต่างๆ ที่ช่วยให้การทำงานของทีมมีความสมบูรณ์ขึ้น โดยมีข้อตกลง มีวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายในการทำงาน และมีแนวทางในการทำงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบร่วมกัน

1) ด้านความร่วมมือในการทำงาน คือ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการทำงาน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการตรวจสอบ การประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข

2) ด้านความรู้ความสามารถ คือ กิจกรรมในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร โดยการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การสร้างผลงานวิชาการ การนิเทศติดตามผล การศึกษาต่อ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักการแก้ปัญหา และเกิดการเรียนรู้ในการจะนำพาองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้ในสังคมปัจจุบัน

3) ด้านความสำเร็จ คือ การรวมกลุ่มของบุคคลร่วมกันทำงานโดยมีหลักเกณฑ์วัตถุประสงค์หลักที่กำหนดไว้ มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน มีเป้าหมายเดียวกันและการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้การทำงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

**ความจงรักภักดีต่อองค์กร** หมายถึง ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่ทำให้แสดงออกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้ามีความสัมพันธ์กับจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรมากแนวโน้มอัตราการลาออกก็จะน้อยลง

1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การแสดงออกถึงความไม่อยากร้ายไปจากบริษัท โดยมีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรตลอดไป

2) ด้านความรู้สึก คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท โดยรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรและยินดีมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมของในองค์กรซึ่งเปรียบเสมือนทุกคนเป็นครอบครัว

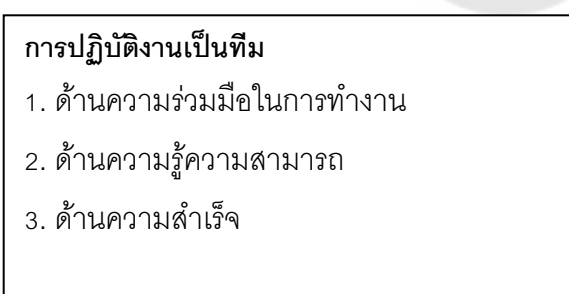
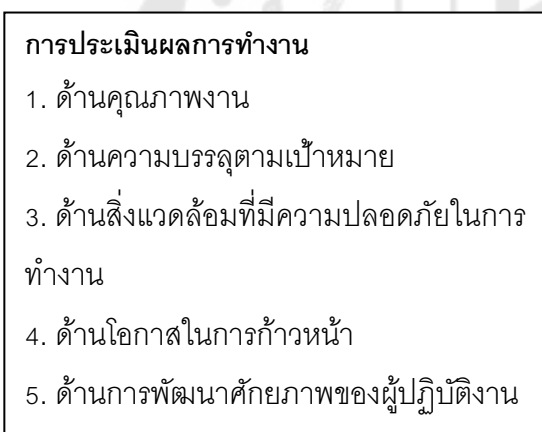
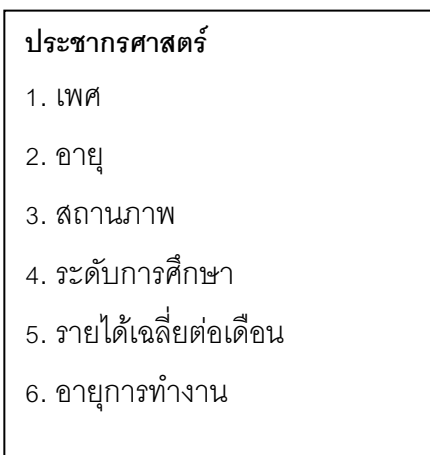
3) ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่น ไว้วางใจในองค์กรและมีความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชา ทำให้มีความรู้สึกรับรู้ว่าองค์กรยินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง ทำให้ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติเชิงบวกต่อคุณค่าและเป้าหมายขององค์กรนั่นเอง



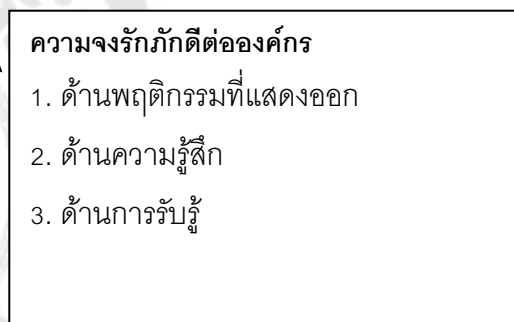
## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



### ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน
2. การประเมินผลการทำงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. การปฏิบัติงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถและด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ปาริฉัตร สุขใส, (2561) วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคคลเป็นปัจจัยระดับบุคคลต่างๆ ดังนี้

1. เพศ ในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิงในเรื่องความเป็นผู้นำ ความสามารถในการวิเคราะห์ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการเข้าสังคม และแรงจูงใจในการทำงาน แต่ทางด้านจิตวิทยาพบว่าเพศหญิงมีความเต็มใจและยอมรับในอำนาจหน้าที่มากกว่าเพศชาย แต่ในอีกทางหนึ่งพบว่าเพศชายมีความคาดหวังและมุ่งมั่นในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิงเพียงเล็กน้อย

2. อายุ จะส่งผลการกำหนดรูปแบบการมองปัญหาและความคิด จะเห็นได้ว่า วัยรุ่น วัยกลางคน วัยผู้ใหญ่ จะมีรูปแบบความคิดความอ่านที่แตกต่างกันกล่าวคือผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรมานาน ผู้ที่มีวุฒิภาวะสูง ก็จะมีตำแหน่งและหน้าที่ในองค์กรที่สูง ได้รับสวัสดิการและผลตอบแทนที่สูงตามไปด้วยแต่ในทางกลับกันผู้ที่มีวุฒิภาวะและคุณวุฒิต่ำ ซึ่งได้แก่พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีการเปลี่ยนงานทุกๆ 2-3 ปี เพราะทางเลือกในการหางานใหม่มีมากกว่า

3. ระดับการศึกษา ในระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลให้พนักงานมีความรู้ความสามารถความพร้อมในการพัฒนา และฝึกอบรม และทัศนคติในการทำงานแตกต่างกันออกไปอาทิเช่นพนักงานที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาที่สูงจะมีหน้าที่การงานและโอกาสในการทำงาน

ที่สูงกว่ารายได้ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาในด้านความเสมอภาค ความยุติธรรม และปริมาณค่าจ้าง เพราะความพอใจในการปฏิบัติงานมีผลมาจากรายได้ที่มากกว่าผลตอบแทนอื่นๆ

4. อายุงาน ผู้ที่มีอายุงานในองค์กรที่ยาวนาน มักมีความพอใจในงานสูงกว่า เนื่องจากมีผลตอบแทนและตำแหน่งงานที่สูงกว่า ในแง่ของการปฏิบัติงานก็จะมีผลดีชอบในงานมากขึ้นตามไปด้วย

5. สถานภาพ มีผลจากงานวิจัยที่สอดคล้องกัน พบว่า พนักงานที่มีครอบครัวและแต่งงานมักจะมีภาระงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่จะมีความพอใจในงานมากกว่าเนื่องจากมีความรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้การทำงานที่มีความมั่นคงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อตัวพนักงานและครอบครัวและเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

วิภาวัลย์ จันทะเลิศ, (2562) ได้กล่าวถึง ลักษณะประชากรศาสตร์ ส่วนบุคคลเป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลที่สามารถวัดได้ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติพฤติกรรมและการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆของบุคคลทำให้บุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่

1. เพศ เมื่อการทำงาน เพศหญิงจะมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากกว่าเพศชาย คนที่อายุมากจะมีความคิดแนวอนุรักษ์นิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ส่วนคนอายุน้อย จะมีความคิดสร้างสรรค์ และปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีกว่า คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคิดเชิงลึกและมีวิสัยทัศน์ มีความต้องการ

2. อายุ เมื่อพนักงานอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย ส่วนด้านคนอายุน้อยจะชอบทดลองสิ่งใหม่ๆ และให้ความสนใจกับงานสิ่งใหม่ๆและเทคโนโลยีที่ทันสมัยปรับเปลี่ยนไม่ยึดติดแบบเดิมมากกว่าคนอายุมาก

3. สถานภาพ พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะมีการขาดงานและมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อีกทั้งยังมีความพึงพอใจและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงกว่าความอาวุโสกับการทำงาน และพบว่าผู้ที่อาวุโสในการปฏิบัติงานหรือผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนานจะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เข้าใหม่ ซึ่งความอาวุโสในการปฏิบัติงานจะบ่งชี้ได้ถึงผลงานเป็นอย่างดี



4. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมที่มี การศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีและจะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มี หลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

5. ระดับอาชีพ บุคคลที่มีระดับอาชีพสูง มักจะมีความพึงพอใจในค่าจ้างที่ดี งานที่ รับผิดชอบ สภาพการทำงานที่ดี งานมีเกียรติ งานที่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ เงินเดือน หรือค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน โดยค่าจ้างที่ ได้รับต้องมีความเหมาะสมกับปริมาณผลงานและมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่เสมอภาคและยุติธรรม

7. อายุงาน ผู้ที่มีอายุงานในองค์กรที่ยาวนาน มักมีความพอใจในงานสูงกว่า เนื่องจากมี ผลตอบแทนและตำแหน่งงานที่สูงกว่า ในแง่ของการปฏิบัติงานก็จะมีผลดีชอบในงาน มาก ขึ้นตามไปด้วย

Griffeth et al., (2000) ได้กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ มีแนวคิดว่าภูมิหลังเฉพาะ บุคคล หรือประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับมาของแต่ละบุคคลเป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพและประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความเชื่อมโยงต่อ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน เป็นที่ยอมรับว่าผลงานการปฏิบัติงานของบุคคลจะลดน้อยลงเมื่อ บุคคลมีอายุเพิ่มมากขึ้น แต่ในอีกทางหนึ่งบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปจะถือว่ามีความเหมาะสมกับการ ทำงานสูงและสามารถปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ พนักงานไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุเมื่อ อายุ 60 ปี จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่ย้ายงานหรือลาออกจากงานเมื่อ พนักงานมีอายุงานมากขึ้นก็จะมีผลตอบแทนหรือค่าจ้างสูงขึ้นตามด้วย รวมถึงสิทธิและสวัสดิการ ต่างๆ ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เมื่อมีพนักงานที่มีอายุมากขึ้นการปฏิบัติงานมีความสม่ำเสมอ มีระเบียบ และจริยธรรมสูงการปฏิบัติงานก็จะมีคุณภาพ แต่ถึงอย่างไรก็ตามจะขาดความยืดหยุ่นและไม่รับ เทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกอยู่ เสมอ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้มีพนักงานที่มีอายุน้อยเข้ามาปฏิบัติงานเพื่อ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กร

2. เพศกับการทำงาน จากการศึกษาพบว่าเพศกับการทำงานไม่มีความแตกต่างกันหรือ เพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกันน้อยมาก อาทิ ด้านความสามารถในการคิดวิเคราะห์การ แก้ปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ แรงกระตุ้นเมื่อมีการแข่งขัน ความสามารถในการเรียนรู้การ ปรับตัวทางสังคมและความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่าเพศ

ชายมีความคิดเชิงรุกและความคาดหวังมากกว่าผู้หญิงและเพศหญิงจะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้ว่าสถานภาพสมรสส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร แต่ก็มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะมีการขาดงานและมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อีกทั้งยังมีความพึงพอใจและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงกว่า

4. ความอาวุโสกับการทำงาน พบว่าผู้ที่อาวุโสในการปฏิบัติงานหรือผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนานจะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เข้าใหม่ ซึ่งความอาวุโสในการปฏิบัติงานจะบ่งชี้ได้ถึงผลงานเป็นอย่างดี

Defleur, (1989) ได้กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ได้เสนอทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล มีดังนี้

1. มนุษย์มีความแตกต่างกันอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยา
2. ส่วนใหญ่ความแตกต่างที่เกิดขึ้นมาจากการเรียนรู้
3. แต่ละบุคคลมีการอบรมเลี้ยงดูภายใต้สถานการณ์ที่ต่างกันทำให้การเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. การเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติค่านิยมและความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ตาราง 1 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ผู้ศึกษา	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อ	อายุการทำงาน
ปารินันตร สุขใส (2561)	√	√	√	√	×	√
Griffeth, Hom & Gaertner (2000)	√	×	√	×	×	√
Defleur (1989)	√	√	√	√	√	√
วิภาวัลย์ จันทะเลิศ (2562)	√	√	√	√	√	√

√ หมายถึง มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

× หมายถึง ไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

จากตาราง 1 พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Defleur (1989), วิภาวัลย์ จันทะเลิศ (2562) มาเป็นกรอบในการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อายุในการทำงานในองค์กร สถานภาพ และระดับการศึกษาเป็นต้น เพราะเป็นปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ควรเริ่มในการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อพนักงานมีความพอใจในงานก็จะมีใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร 7. ด้าน ประกอบด้วย

1. อายุกับการทำงาน เป็นที่ยอมรับว่าผลงานการปฏิบัติงานของบุคคลจะลดน้อยลงเมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มมากขึ้น แต่ในอีกทางหนึ่งบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปจะถือว่ามีความเหมาะสมการทำงานสูงและสามารถปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ พนักงานไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุเมื่ออายุ 60 ปี จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่ย้ายงานหรือลาออกจากงานเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นก็จะมีผลตอบแทนหรือค่าจ้างสูงขึ้นตามด้วย รวมถึงสิทธิและสวัสดิการต่างๆ ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เมื่อมีพนักงานที่มีอายุมากขึ้นการปฏิบัติงานมีความสม่ำเสมอ มีระเบียบและจรรยาบรรณสูงการปฏิบัติงานก็จะมีคุณภาพ แต่ถึงอย่างไรก็ตามจะขาดความยืดหยุ่นและไม่รับเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกอยู่เสมอ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้มีพนักงานที่มีอายุน้อยเข้ามาปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กร

2. เพศกับการทำงาน จากการศึกษาพบว่าเพศกับการทำงานไม่มีความแตกต่างกันหรือเพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกันน้อยมาก อาทิ ด้านความสามารถในการคิดวิเคราะห์การแก้ปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ แรงกระตุ้นเมื่อมีการแข่งขัน ความสามารถในการเรียนรู้การปรับตัวทางสังคมและความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่าเพศชายมีความคิดเชิงรุกและความคาดหวังมากกว่าผู้หญิงและเพศหญิงจะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้ว่าสถานภาพสมรสส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างไร แต่ก็มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะมี

การขาดงานและมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อีกทั้งยังมีความพึงพอใจและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงกว่า

4. ความอาวุโสกับการทำงาน พบว่าผู้ที่อาวุโสในการปฏิบัติงานหรือผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนานจะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เข้าใหม่ ซึ่งความอาวุโสในการปฏิบัติงานจะบ่งชี้ได้ถึงผลงานเป็นอย่างดี

5. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคติ และพฤติกรรมที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีและจะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ เงินเดือน หรือค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน โดยค่าจ้างที่ได้รับต้องมีความเหมาะสมกับปริมาณผลงานและมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่เสมอภาคและยุติธรรม

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ วิภาวัลย์ จันทะเลิศ (2562) มาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม ทักษะคติ ความต้องการ และเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น เพศหญิงจะมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากกว่าเพศชาย คนที่อายุมากจะมีความคิดแนวนอนุรักษ์นิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ส่วนคนอายุน้อย จะมีความคิดสร้างสรรค์ และปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีกว่า คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคิดเชิงลึกและมีวิสัยทัศน์ มีความต้องการ และเป้าหมายในชีวิตที่สูงกว่าคนที่มีระดับการศึกษาน้อย เป็นต้น โดยการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร สร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน

การประเมินผลการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร คุณภาพงานสามารถวัดจากความสามารถจากการประเมินต่างๆ เพื่อให้การทำงานขององค์กรได้เกิดผลสำเร็จสูงสุด เช่นคุณภาพงาน ความบรรลุตามเป้าหมายที่ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และมุ่งมั่น ตั้งใจ ซึ่งจะทำให้มีผลต่อความรู้สึกของพนักงานและพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นไปด้วย

## 2.1 ความหมายประเมินผลการทำงาน

Mondy, (2012) กล่าวว่า การประเมินผลพนักงาน หมายถึงระบบประเมินตัวบุคคล อันเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักการและวิธีการอย่างปราศจากอคติใดๆ ทั้งสิ้น เพื่อดำเนินการตัดสินใจ ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้น

การประเมินผลการทำงาน โดยการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นเครื่องมือที่ทำให้พนักงานมีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเองด้วย การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีการแจ้งข้อมูลย้อนกลับให้กับพนักงาน ให้พนักงานได้รับทราบ ผลของการประเมิน จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานรับรู้ถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงในการทำงาน การประเมิน ผลการปฏิบัติงานตามผลงาน สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการเลื่อนขั้น ลดขั้น ย้ายตำแหน่ง และจ่ายค่าตอบแทน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน และจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในที่สุด การประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงานซึ่งกระทำอย่างสม่ำเสมอจะส่งผลให้พนักงานมีความสัจสุภาพกับองค์กรและช่วยเพิ่มผลิตภาพขององค์กร (Brown & Benson, 2003) มีนักวิจัยหลายท่านที่เลือกการประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร

ธีรพงษ์ บุญรักษา, (2561) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินผลการทำงาน โดยปฏิบัติงานสรุปได้ว่า “คน” เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรบนบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ซึ่งสร้างขึ้นด้วยมุมมองและมีมือของคนในองค์กรทั้งสิ้น “คน” จึงถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในทุกองคกรงานวิจัยหลายเรื่องได้ยืนยันว่าความรู้สึกในองค์กรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันตลอดจนผลกำไรและผลประกอบการขององค์กรให้สูงขึ้น จะช่วยลดอัตราการลาออกของบุคลากร ลดอัตราการขาดงานของบุคลากร ความท้อแท้และภาวะอยากออกจากงานของบุคลากรด้วย จึงกล่าวได้ว่าการสร้างความรู้สึกรักต่อองค์กรของบุคลากรจะเป็นหัวใจในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของทุกองค์กรอีกด้วยคน และข้อมูลที่ได้จะใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารงานบุคคล การศึกษาวิจัยด้านการบริหารบุคคลใช้คาดการณ์ผลการปฏิบัติงานในอนาคต และใช้กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

วิไลลักษณ์ วงศ์บัณฑิตย์, (2564) กล่าวว่า การประเมินผลการทำงาน จากกรปฏิบัติงานสรุปได้ว่า เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการบริหารกำลังพล ทั้งในเรื่องการพิจารณา

เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณา บำเหน็จประจำปี และการพัฒนากำลังพล ปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การทำให้ผลการประเมินเกิดความเที่ยงตรง ได้รับการยอมรับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ให้ได้มากที่สุด โดยการแสวงหาตัวชี้วัดเชิงประจักษ์ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการบริหารกำลังพลได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการตรวจสอบความเที่ยงตรง และการให้รางวัลกำลังพลที่มีผลการปฏิบัติงานดี

วิศรุต สุวรรณเนตร,(2561) กล่าวว่า การประเมินผลการทำงาน โดยการปฏิบัติงานสรุปได้ว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญของการบริหารกำลังพล เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนผลงานในทุกระดับ ทำให้ทราบถึงสิ่งที่จะต้องพัฒนารวมทั้งเป็นข้อมูลสำคัญในการบริหารกำลังพลในกระบวนการงาน ที่สำคัญสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานควรทำประเมินทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวชี้วัดผลงาน และด้านสมรรถนะกำลังพล ซึ่งต้องให้นำหนักไปทางด้านตัวชี้วัดผลงานมากกว่าสมรรถนะกำลังพล เพื่อให้คะแนนประเมินสะท้อนถึงผลงานที่ปฏิบัติได้อย่างแท้จริง

สุวิมล ว่องวานิช และ พรภัทร จตุพร, (2565) กล่าวว่า การประเมินผลการทำงานจากการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ถูกวัดโดยการเทียบกับเกณฑ์ จุดเน้นของการประเมินจะอยู่ที่ความยุติธรรม และความเหมาะสมของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินที่โปร่งใส และเปิดเผย นอกจากนี้การประเมินผลที่ดี ต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งได้มาจากกระบวนการวัดผลที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถให้ผลการวัดที่ถูกต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการประเมินผลการทำงาน นักวิชาการส่วนใหญ่ระบุว่าเป็นกระบวนการพิจารณาตัดสินผลการปฏิบัติงานโดยเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ จึงสรุปได้ว่า การประเมินผลการทำงานหมายถึง กระบวนการตัดสินผลการปฏิบัติงานอย่างมีระบบตามมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่กำหนด ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า การประเมินผลการทำงาน เป็นกระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งพิจารณาจากศักยภาพคุณลักษณะด้านต่างๆ พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานที่ได้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด โดยอาศัยพื้นฐานของความเป็นระบบ ความมีมาตรฐานเดียวกัน และให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน และโดยจะพบว่าหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ได้มีการนำการประเมินผลการปฏิบัติงานมาเป็นส่วนสำคัญ ของกระบวนการพิจารณาตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อให้

พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังและความคุ้มค่าของเงินเดือนที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้นๆ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประเมินผลการทำงาน

องค์ประกอบของประเมินผลการทำงาน จะเป็นตัวบ่งชี้ขององค์กรนักวิชาการหลายท่าน ได้ในแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินการทำงานขององค์กรไว้ดังนี้

Werther, (1996) กล่าวว่า การประเมินผลการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการเพื่อประเมินค่าการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

1. ด้านคุณภาพงาน หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายคุณภาพขององค์กรประกอบด้วยนโยบายและวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ การจัดการโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีเป้าหมายให้เกิดคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการ

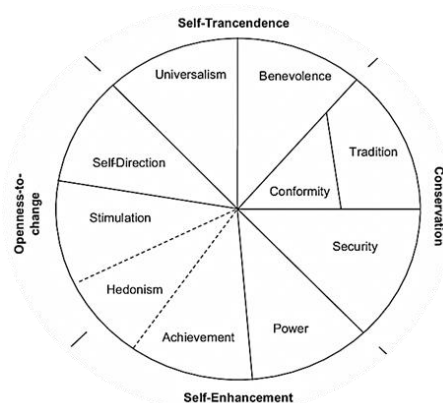
2. ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย หมายถึง องค์กรคือกลุ่มบุคคลหลายๆคน รวมกลุ่มกันอย่างถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคนจากความหมายขององค์กรระดับต่างๆ ที่กล่าวทั้งหมดอาจสรุปได้ว่า องค์กร คือ กลุ่มบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยมีระบบของการประสานงานอย่างเหมาะสม

3. ด้านบุคลากรมีคุณภาพมากขึ้น หมายถึง กลุ่มบุคคลเกิดจากการรวมกลุ่มที่ถาวรทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันขนาดของกลุ่มขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจการที่ทำ

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพพนักงาน ที่เข้าใหม่สามารถมีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคตได้ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร คือ ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการแสดงความสามารถเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

5. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายด้วย

Schwartz, (2012) อ้างถึงใน เมธา หริมเทพาธิป (2560) ได้ทำการศึกษาและแยกกลุ่มตามค่านิยมในการทำงานโดยแนวคิดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement)



ภาพประกอบ 2 Schwartz's Value Theory Model

ที่มา: (Schwartz, 2012)

1. กลุ่มยอมรับการเปลี่ยนแปลง (Openness to Change) เป็นกลุ่มค่าความนิยมในการทำงานที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งให้ความสำคัญ 1) การกำกับตนเอง (self-direction) มีความต้องการเรียนรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดและการตัดสินใจที่เป็นอิสระ 2) การกระตุ้น (Stimulation) ชอบความตื่นเต้นความแปลกใหม่และความท้าทายในชีวิตและ 3) สุขนิยม (Hedonism) พึงพอใจกับความรู้สึกตนเองจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

2. กลุ่มอนุรักษ์นิยม (Conservation) เป็นกลุ่มค่าความนิยมในการทำงานที่ให้ความสำคัญกับข้อกำหนดและแนวการปฏิบัติงานแบบดั้งเดิมซึ่งเราจะคำนึงถึง 1) ความปลอดภัย (Security) เช่น การทำงานที่มั่นคงอย่างมั่นคง 2) การคล้อยตาม (Conformity) เช่น การคล้อยตามคนในหมู่่มาก ความสามัคคี การให้ความสำคัญเรื่องความสัมพันธ์ 3) ประเพณี (Traditional) การยอมรับในขนบธรรมเนียมเป็นวัฒนธรรมแบบเดิมในการทำงาน

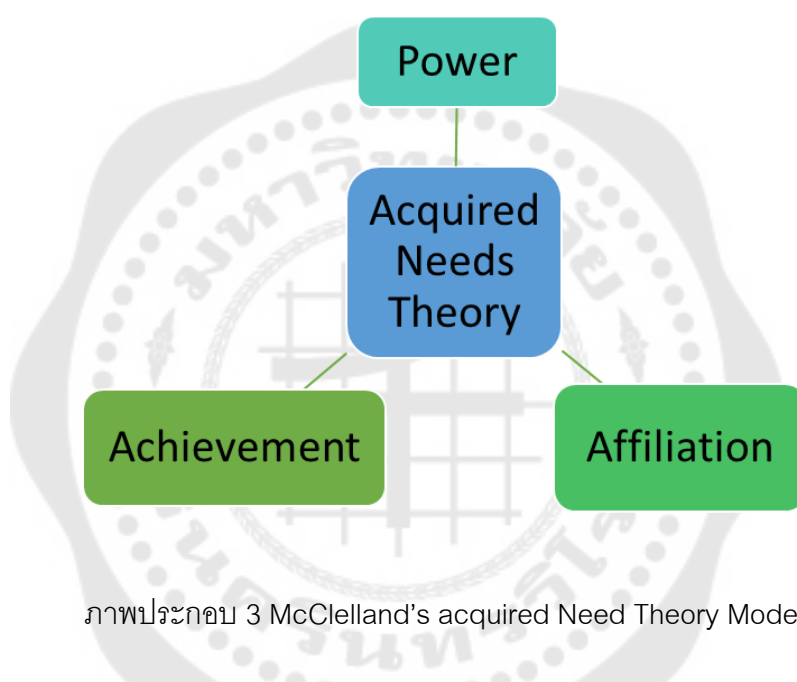
3. กลุ่มพัฒนาตนเอง (Self-Enhancement) ซึ่งเป็นกลุ่มค่าความนิยมในการทำงานที่ทำให้เกิดความสำคัญโดย 1) อำนาจ (Power) สถานะและศักดิ์ศรีทางสังคม การควบคุม รวมถึงการอยู่เหนือผู้อื่นและทรัพยากร 2) ความสำเร็จ (Achievement) ผ่านการแสดงความสามารถ ประสิทธิภาพของตนเพื่อแสวงหาความสำเร็จ 3) สุขนิยม (Hedonism) จากความพึงพอใจจากการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. กลุ่มเข้าใจผู้อื่น (Self-Transcendence) เป็นกลุ่มค่าความนิยมในการทำงานที่ทำให้เรานึกถึงความสำคัญเรื่องความเท่าเทียมกัน ประกอบด้วย 1) ความเมตตากรุณา (Benevolence) มีเจตนาดีต้องการทำในสิ่งที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน 2) ความเป็นสากล (Universalism) โดยที่เรามี



ความอดทน มีความต้องการอยู่รอด และมีการได้รับความคุ้มครองไปตามช่วงเวลาและประสบการณ์ชีวิตของตัวเอง

McClelland, (2016) อ้างถึงใน ภักดีพงษ์ ประสิทธิ์วิทย์ยากุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ทุกคนมีพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและได้แบ่งความต้องการดังกล่าวนี้ออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ความต้องการความสำเร็จ 2) อำนาจ 3) สัมพันธภาพที่ดีโดยแต่ละบุคคลมีความต้องการทั้งสามอย่างแตกต่างกัน



ภาพประกอบ 3 McClelland's acquired Need Theory Model

ที่มา: (McClelland, 2016)

1) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความต้องการอำนาจเพื่อควบคุมเหตุการณ์และมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจในทุกเรื่อง ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่องชื่นชม บุคคลที่ต้องการอำนาจจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และมักจะให้ความสำคัญในเรื่องของอำนาจมากกว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2) ความต้องการสัมพันธภาพที่ดี (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการความสัมพันธ์ที่ดีจากบุคคลอื่น โดยบุคคลที่ต้องการสัมพันธภาพที่ดีมักจะหลีกเลี่ยงสถานการณ์การแข่งขันที่ต้องแข่งขันหรือมีความขัดแย้ง

3) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทายต้องการตั้งเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้สูงและพยายามเพื่อให้บรรลุผลที่วางไว้และต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อประเมินผลงาน มีความรับผิดชอบสูง กล้าที่จะเผชิญความล้มเหลว

โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง ระบบและพฤติกรรมการบริหารซึ่งครอบคลุมถึง การกำหนด การติดตาม การวัด การประเมิน และการให้ผลของการปฏิบัติงานตามความคาดหวัง โดยเหตุผลหลักในการประเมินผลโดยที่การปฏิบัติงาน ได้แก่ การประเมินผลงานเพื่อใช้พิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน เลื่อนขั้น, ช่วยให้หัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถกำหนดและพัฒนาแผนงานเพื่อแก้ไขจุดอ่อนจุดบกพร่อง หรือช่วยสนับสนุนสิ่งที่พนักงานทำได้คืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงช่วยในการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย

โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ

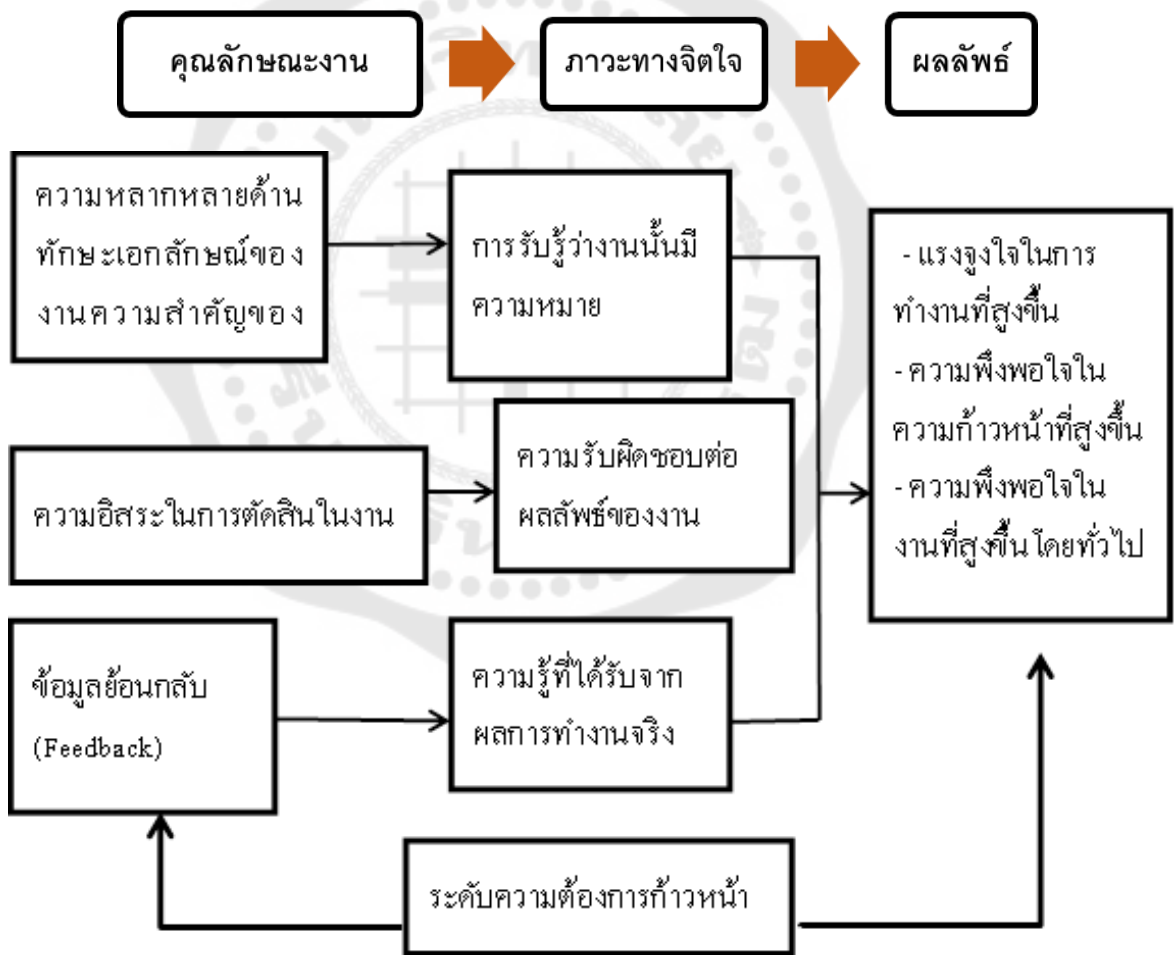
1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน
2. ผู้ทำการประเมิน
3. ผู้ถูกประเมิน
4. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน

ทั้งนี้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลายวิธี โดยในแต่ละองค์กรก็จะมีกำหนดนโยบายและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน การจัดแบ่งส่วนงาน รวมถึงรูปแบบของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดหลักเกณฑ์ของวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน เพื่อให้สามารถทำการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความน่าเชื่อถือของผลของการประเมิน และลำดับความสำคัญของรางวัล บุคคลจะทำงานหนักเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่เขาต้องการรางวัลซึ่งเกิดจากความอยากของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการโบนัสเมื่องานสำเร็จและเมื่อได้รับโบนัสจึงเกิดความพึงพอใจ แนวคิดนี้จึงช่วยในการออกแบบงานและบทบาทของพนักงานซึ่งจะทำให้ผู้บริหารต้องพัฒนาและฝึกอบรมให้พนักงานมีความสามารถทำหน้าที่ของตนเองให้บรรลุเป้าหมายไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าบุคคลผู้นั้นเป็นเพียงส่วนเล็กๆขององค์กรเมื่ออยู่ในภาวะที่ทุกคนทำงานบรรลุเป้าหมายส่วนที่รับผิดชอบแล้ว

การวิเคราะห์และการแปรความหมายของการประเมินผลที่ดีจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก การวิเคราะห์ผลจากแบบประเมินผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นหนึ่งในการประเมิน ผลการ

ปฏิบัติงานด้วยระบบคุณธรรม กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคลได้รับแบบประเมินผลที่ผู้บังคับบัญชาได้ ประเมินไว้แล้วจะต้องพิจารณาวิเคราะห์รายงานจากแบบการประเมินแต่ละสายเป็นกันไปในขณะที่นั้นต้องกำหนดวิธีการวิเคราะห์ผลงาน ผู้วิเคราะห์จะต้องมีความชำนาญในการแปลอีกด้วย

MindTools,(2018) อ้างถึงใน พนม เกตุมาน (2560) การประเมินผลการทำงาน เกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยที่พนักงานได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือประสิทธิภาพที่ชัดเจนจากงานที่ได้ทำไปแล้วซึ่งเป็นหนึ่งใน 5 รูปแบบของคุณลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานที่สูงขึ้น ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในความก้าวหน้า (Growth Satisfaction) ความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน



ภาพประกอบ 4 แบบจำลองคุณลักษณะงานที่นำไปสู่ภาวะทางจิตใจและส่งผลกระทบต่อระดับของแรงจูงใจและความพึงพอใจในความก้าวหน้าที่สูงขึ้น

ที่มา: (Mind Tools, 2018)

โดยองค์ประกอบหลักของการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูล, ผู้ให้ข้อมูล, ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและผู้รับข้อมูล (พนม เกตุมาน, 2560) ทั้งนี้ช่วงเวลาการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชานั้นไม่ได้จำกัดเพียงระหว่างหรือหลังการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง (ongoing feedback) ซึ่งเป็นมากกว่าการจัดการประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้งเป็นวิธีที่ดีและง่ายกว่าในการทำสิ่งที่ซับซ้อนการมีส่วนร่วมและการทำงานของพนักงาน (Hearn, 2018)

การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง (ongoing feedback) หมายถึง การพูดคุยระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ถึงเป้าหมาย ความสำเร็จและสิ่งที่พนักงานควรปรับปรุง อย่างไม่เป็นทางการ และไม่มีกระบวนการที่เป็นระบบเป็นประจำและสม่ำเสมอ (Hearn, 2018) จึงมีความยืดหยุ่น และสามารถดำเนินการได้หลายหลายรูปแบบ ได้แก่ การพูดคุยแบบ 1 ต่อ 1 ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง, การประชุมแผนกแบบไม่เป็นทางการ รวมถึงการให้ข้อมูลผ่านช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ต่างๆ เช่น Line กลุ่ม ซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีหลากหลายช่องทางอีกด้วย

อัจฉรียา พัฒนสระคู, (2562) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจและการให้แนวทางกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตามปกติ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ องค์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การประเมิน (Evaluative Objectives) การประเมินเกี่ยวข้องกับเรื่องของค่าตอบแทนการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีผลกระทบสองส่วนต่อค่าตอบแทนในอนาคต คือ ระยะสั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานจะกำหนดความสามารถที่จะต้องเพิ่มขึ้นในปีต่อไป ส่วนระยะยาวจะเป็นการกำหนดว่าพนักงานคนใดจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งโดยจะได้ค่าตอบแทนมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การพัฒนา (Developmental Objectives) การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นความต้องการด้านพัฒนาในเบื้องต้นโดยทุกคนจะต้องรู้ว่าผู้บังคับบัญชารู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานของพวกเขา ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะปรับปรุงแก้ไขจากการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับและเสนอเป้าหมายจะส่งเสริมความก้าวหน้าการงานอาชีพในอนาคตต่อไป

การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาจะมุ่งเน้นไปในแนวทางการปฏิบัติงานในอนาคตแก่พนักงานเป็นสำคัญอย่างมาก และจะกำหนดพนักงานไปแนวทางการปรับปรุงอย่างดีขึ้น

กล้วยไม้ วันทนัง, (2563) การประเมินผลการทำงาน ทั้งนี้จะศึกษาถึงความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรประกอบด้วย 5 ด้าน

1. ด้านคุณภาพงาน หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายคุณภาพขององค์กร ประกอบด้วยนโยบายและวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ การจัดการโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีเป้าหมายให้เกิดคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการ

2. ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย หมายถึง องค์กรกลุ่มบุคคลหลายๆคนรวมกลุ่มกัน อย่างถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคนจากความหมายขององค์กรระดับต่างๆ ที่กล่าวทั้งหมดอาจสรุปได้ว่า องค์กร คือ กลุ่มบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยมีระบบของการประสานงานอย่างเหมาะสม

3. ด้านบุคลากรมีคุณภาพมากขึ้น หมายถึง กลุ่มบุคคลเกิดจากการรวมกลุ่มที่ถาวรเพื่อกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันขนาดของกลุ่มขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจการที่ทำ

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานที่เข้ามาใหม่สามารถมีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคตได้ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร คือ ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการแสดงความสามารถเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

5. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย

โดยความหลากหลายที่เป็นประเด็นความสำคัญสำหรับทุกองค์กรและเป็นประเด็นที่มีผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อองค์กร ความหลากหลายนั้น เมื่อหากได้รับการบริหารที่ดีจะนำมาซึ่งการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขของคนในองค์กรและจะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จซึ่งในองค์กรไม่ควรมองความหลากหลายในประเด็นด้านบวกแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เราควรจะมีมองถึงผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นด้วยหากองค์กรมีการบริหารความหลากหลายที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

ตาราง 2 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน

ผู้ศึกษา	การประเมินผลการทำงาน				
	ด้านคุณภาพงาน	ด้านความบรรลุดูตามเป้าหมาย	ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน	ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
Werther and Davis (1996)	√	√	√	√	√
Schwartz (2012) อ้างถึงใน เมธา หริมเทพาธิป (2560)	×	×	×	×	√
McClelland (1960) อ้างถึงใน ภัคดีพงษ์ ประสิทธิ์วิทย์วิทยากุล (2562)	√	√	×	×	√
Mind Tools, (2018) อ้างถึงใน พนม เกตุมาน (2560)	√	√	×	√	√
อัจฉรียา พัฒนสระคู (2562)	√	×	√	×	×
กล้วยไม้ วันทนัง (2563)	√	√	√	√	√

√ หมายถึง มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

× หมายถึง ไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

จากตาราง 2 พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Werther and Davis (1996), กล้วยไม้ วันทนัง (2563) มาเป็นกรอบในการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้จะศึกษาถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 5 ด้าน

1. ด้านคุณภาพงาน หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายคุณภาพขององค์กร ประกอบด้วยนโยบายและวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ การจัดการโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ

ของแต่ละฝ่ายที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีเป้าหมายให้เกิดคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการ

2. ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย หมายถึง องค์กรกลุ่มบุคคลหลายๆ คนรวมกลุ่มกัน อย่างถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคนจากความหมายของ องค์กรระดับต่างๆ ที่กล่าวทั้งหมดอาจสรุปได้ว่า องค์กร คือ กลุ่มบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยมีระบบของการประสานงานอย่างเหมาะสม

3. ด้านบุคลากรมีคุณภาพมากขึ้น หมายถึง กลุ่มบุคคลเกิดจากการรวมกลุ่มที่ถาวรเพื่อ กิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันขนาดของกลุ่มขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจการที่ทำ

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ พนักงาน ที่เข้าใหม่สามารถมีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถทำงานที่จะได้รับ มอบหมายในอนาคตได้ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร คือ ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการแสดงความสามารถเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

5. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการประเมินผลการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ทราบถึงการ ประเมินผลการทำงาน โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ กลัวยไม้ วันทนัง (2563) มาซึ่งนำมาใช้ 1. ด้าน คุณภาพงานเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายคุณภาพขององค์กร 2.ด้านความบรรลุตาม เป้าหมายประกอบด้วยนโยบายและวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ การจัดการโครงสร้างหน้าที่ความ รับผิดชอบของแต่ละฝ่ายที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีเป้าหมายให้เกิดคุณภาพที่สามารถ ตอบสนองความต้องการ 3.ด้านบุคลากรมีคุณภาพมากขึ้น คือ กลุ่มบุคคล เกิดจากการรวมกลุ่มที่ ถาวรเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย 4.ด้านโอกาสในการก้าวหน้า คือการได้รับโอกาส ก้าวหน้าในอาชีพ พนักงาน ที่เข้าใหม่สามารถมีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะ เพื่อให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคตได้ 5.ด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน คือ การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อ อำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายด้วย

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม

#### 3.1 ความหมายของการปฏิบัติงานเป็นทีม

Daft, (2014) อ้างถึงใน ยุทธนา รังสิตานนท์ (2560) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม คือ หน่วยซึ่งคนสองคนหรือมากกว่ามีปฏิสัมพันธ์ประสานงาน ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งมีร่วมกันและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นแนวทางสำคัญในการสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนมีพฤติกรรมเหล่านี้มีผลลัพธ์ที่ได้คือ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บรรยากาศการทำงานที่ดี และความสำเร็จขององค์กร

Parker, (2004) อ้างถึงใน เขมณัญญ์ มาศวิวัฒน์ (2560) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม คือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์และต้องพึ่งพากันเพื่อ ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์บุคคลกลุ่มนี้จะมีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับวิธีเดียวที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายคือการต้องทำงานร่วมกัน นอกเหนือจากบทบาทการคาดหวังไว้ และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในจะช่วยสนับสนุนสภาพแวดล้อมทางจิตใจในที่ทำงาน และให้การทำงานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

Butler & Rose, (2011) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม มีประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการรวมถึงการเพิ่มประสิทธิผลในกระบวนการทำงาน การยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลง เพิ่มประสิทธิภาพในการลดค่าใช้จ่าย เพิ่มนวัตกรรม เพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้ำ เพิ่มความยืดหยุ่นด้านจิตใจระหว่างพนักงานกับองค์กร และเพิ่มการใช้ทักษะความสามารถของพนักงานได้อย่างเต็มที่มากขึ้น

McShane & Von Glinow, (2010) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม ในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานคือ ระดับของการที่พนักงานได้มีส่วนในการจัดการและทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยระดับของการมีส่วนร่วมอาจจะอยู่ในระดับต่ำคือ พนักงานเพียงแต่ให้ข้อมูลกับผู้บริหารโดยไม่ได้รับทราบถึงปัญหาหรือประเด็นที่เกี่ยวข้อง ส่วนการมีส่วนร่วมในระดับสูงคือ การที่พนักงานได้มีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจทุกขั้นตอน โดยการมีส่วนร่วมของพนักงานจะมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมากเนื่องจากจะทำให้การตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กรมีคุณภาพ ถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น เมื่อองค์กรมีการดำเนินกิจกรรมที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้ที่พบรับรู้เป็นคนแรกคือ พนักงาน โดยการมีส่วนร่วมของพนักงานจะทำให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วรวมถึงเพิ่มศักยภาพในการหาแนวทางแก้ไขที่มีคุณภาพ นอกจากนั้นแล้วการมีส่วนร่วมของพนักงานยังส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านบวกกับพนักงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานโดยทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการความสำเร็จขององค์กรและทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้นด้วย



Newstrom & Davis, (2018) อ้างถึงใน ภาสกร เตรีขพงษ์ (2561) ให้ความหมาย การปฏิบัติงานเป็นทีม ที่มีส่วนร่วมว่า เป็นการเกี่ยวข้องในด้านจิตใจ และอารมณ์ความรู้สึกของ บุคคลในสถานการณักรุ่มที่จะกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคที่จะกระทำในสิ่งที่บรรลุเป้าหมายของ กลุ่มและแบ่งความรับผิดชอบกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มทำให้เกิดการมีส่วนร่วม พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ผลลัพธ์ที่ได้คือองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ บรรยากาศการทำงานที่ดี พนักงานมีความสุข และองค์กรสามารถเติบโต พัฒนา และยั่งยืน

อำภาพร จิรธรรมโอภาส, (2565) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรทั้งหมดมีส่วนร่วมกับการ ทำงานและก่อปฏิสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก ซึ่งร่วมมือกันหาทางออกของปัญหาเพื่อให้งาน ทำงาน มีความราบรื่น อีกทั้งยังมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เข้ากับ องค์กรในภาคธุรกิจและภาคเอกชน และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขและ ตอบสนองเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

รัฐนันท์ กุณะ, (2564) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม บทบาทการทำงานเป็นทีม มีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานในสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคคลหรือทีมงานเข้ามาร่วมกันทำงาน อย่างใกล้ชิด สามารถประสานความสามารถระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพมีการติดต่อสื่อสารที่ เห็นพ้องต้องกันในการกิจ สมาชิกในทีมงานแต่ละคนมีสิทธิที่จะแสดงออกได้อย่างเสรีอีกทั้งแต่ละ คนยังมีสิทธิที่ได้รับฟังและตอบสนองอย่างเข้าใจกันทำให้เกิดความมั่นใจว่าทุกคน เข้าใจเรื่องราว ต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ, (2564) ให้ความหมายไว้ว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุน ช่วยเหลือ ใช้ ทักษะร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ มีการประสานงานที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆได้ และพัฒนา องค์กรให้บรรลุเป้าหมายให้สูงสุด

ธีรพงษ์ บุญรักษา, (2561) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม การสร้างความเข้าใจ ในการทำงานเป็นทีมทุกคนมีความเข้าใจในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ด้านการประชุมเชิง ปฏิบัติการที่เน้นความสำคัญของทีมงานและความเข้มแข็งขององค์กร ไว้วางใจในการทำงานซึ่งกัน และกันมีความไว้วางใจกันมากขึ้น การติดต่อสื่อสารในทีมงาน

นันท์นภัส พิมพ์กรกิติกุล และคณะ, (2565) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม โดย การทำงานเป็นทีมมีลักษณะที่รับฟังเหตุผลซึ่งกันและกันมีความสนใจและให้เกียรติกัน ยอมรับนับ

ถือซึ่งกันและกัน มีความตระหนักว่าทุกคนมีความสำคัญต่อการทำงาน มีความเชื่อว่าทุกคนสามารถทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายได้ร่วมมือกันทำงานด้วยความเต็มใจ และให้ความเคารพในบทบาทและหน้าที่ของกันและกัน

วิไลลักษณ์ วงศ์บัณฑิตย์, (2564) กล่าวว่า การศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานเป็นทีม เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์กร เพราะคนเราต้องการมากไปกว่าค่าตอบแทนก็คือความต้องการทางสังคม และการยอมรับนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ทำงานด้วยกันถ้าไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้บุคคลนั้นก็อาจหมดกำลังใจในการทำงานเพื่อเป็นการสร้างคุณค่าในตนเองเมื่อบุคคลมีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกันแล้วจะส่งผลให้มีการสนับสนุนช่วยเหลือกันในการทำงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของกันและกันทำให้ทีมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นพพล ลีเจริญ, (2562) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ประกอบกับความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทุกฝ่ายร่วมคิดร่วมทำร่วมรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติร่วมกันจึงจะทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ

พรรณพิตรา เสริมศรี, (2559) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้ศิลปะในการถ่ายทอดข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งทางคำพูด กิริยาท่าทาง และภาษาเขียน

พฤติสิทธิ์ อุทุม, (2559) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเป็นอย่างมากไม่เพียงแต่ทีมงานจะช่วยทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้นแต่ทีมงานยังจะเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานนั้นอีกด้วย หน่วยงานมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างทีมงานด้วย คือ

1. งานบางอย่างไม่สามารถทำสำเร็จเพียงคนเดียว
2. หน่วยงานมีงานเร่งด่วนที่ต้องการระดมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด
3. งานบางอย่างต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญจากหลายฝ่าย
4. งานบางอย่างเป็นงานที่มีหลายหน่วยงานรับผิดชอบต้องการความร่วมมืออย่างจริงจังจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
5. เป็นงานที่ต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อแสวงหาแนวทางวิธีการและเป้าหมายใหม่ๆ

6. หน่วยงานต้องการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้นซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากงานเป็นทีม

เกรียงศักดิ์ สมพันธ์แพ,(2564)กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีมก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางเดียวกัน มีการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันพฤติกรรมเช่นนี้ ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กรโดยภาพรวม ดังนี้

1. งานดีมีคุณภาพ การทำงานเป็นทีมทำให้เรามองเห็นเป้าหมายของงานแต่ละงานอย่างชัดเจนและรวมไปถึงเป้าหมายขององค์กรนั้นด้วย เมื่อเราได้เข้าไปเป้าหมายของงานแต่ละงาน ก็จะทำให้เรามีความสามารถและบรรลุเป้าหมายนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มผลผลิตของงาน การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มผลผลิตของงานที่ดีและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. ลดความขัดแย้งในองค์กร การทำงานเป็นทีมทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในทีมเดียวกัน

4. รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง การทำงานเป็นทีมทำให้พนักงานทราบบทบาทหน้าที่ของตน และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในทีมงานได้

5. ปลูกฝังความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีมทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ระดับที่พอใจ

6. สร้างมิตรสัมพันธ์ การทำงานกับคนที่รู้ใจจะทำให้พนักงานได้เพื่อนร่วมงานที่สามารถทำงานด้วยกันอย่างมีความสุข

7. พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การทำงานที่มีความสุขจะเป็นพลังสร้างความสนใจให้เกิดความรักงานในหน้าที่ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสบายอกสบายใจและมีสติปัญญาในการสร้างสรรค์งานอย่างเต็มศักยภาพ

จากความหมายของการการปฏิบัติงานเป็นทีมข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายการปฏิบัติงานเป็นทีม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของการปฏิบัติงานเป็นทีม การที่ผู้บริหารให้ความตระหนักในการยอมรับในความเป็นตัวของตัวเองของเพื่อนร่วมทีม การยอมรับและให้ความศรัทธาในตัวผู้นำทีม มีความตระหนักว่าทุกคนมีความสำคัญต่อการทำงาน และการยอมรับในความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมด้วยความจริงใจเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม

Robbins & Judge, (2014) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม คือ 1.กลุ่มด้านความร่วมมือในการทำงาน โดยสมาชิกได้ทำงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายที่เฉพาะและมีร่วมกันโดยอาศัย

การรวมพลังในด้านบวกใช้ทักษะในการทำงานร่วมกัน มีความรับผิดชอบทั้งส่วนตัวและร่วมกัน 2. ด้านที่ความรู้ความสามารถเป็นที่มงานที่มีผลปฏิบัติงานยอดเยี่ยม ถ้าสามารถมีการประสานงานกัน มีการแบ่งปันข้อมูลและมีการแลกเปลี่ยนปัจจัยต่างๆ 3. ด้านความสำเร็จที่จำเป็นเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้โดยการทำงานเป็นที่สามารถออกแบบสินค้า ออกแบบงานบริการ ประสานงานโครงการต่างๆ และสามารถเสนอข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจได้ดี

Butler & Rose, (2011) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม 1.การทำงานด้านความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมมีประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการรวมถึงการของลูกค้า เพิ่มความยืดหยุ่นด้านจิตใจระหว่างพนักงานกับองค์กร 2.การทำงานด้านความรู้ความสามารถเพิ่มการใช้ทักษะความสามารถของพนักงานได้อย่างเต็มที่มากขึ้น 3.การทำงานด้านความสำเร็จเพิ่มประสิทธิผลในกระบวนการทำงาน การยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลง เพิ่มประสิทธิภาพในการลดค่าใช้จ่าย เพิ่มนวัตกรรม เพิ่มการมีส่วนร่วมให้งานออกมาสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้มอบหมายไว้

McShane & Von Glinow, (2010) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม 1.ด้านความร่วมมือในการทำงานโดยการมีส่วนร่วมของพนักงาน คือระดับของการที่พนักงานได้มีส่วนในการจัดการและทำให้งานประสบความสำเร็จโดยระดับของการมีส่วนร่วมอาจจะอยู่ในระดับต่ำ คือพนักงานเพียงแต่ให้ข้อมูลกับผู้บริหารโดยไม่รับทราบถึงปัญหา หรือประเด็นที่เกี่ยวข้อง ส่วนการมีส่วนร่วมในระดับสูงคือการที่พนักงานได้มีโอกาสเข้าร่วมใน กระบวนการตัดสินใจในทุกขั้นตอน โดยการมีส่วนร่วมของพนักงานจะมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมากโดยเนื่องจากจะทำให้การตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กรมีคุณภาพ ถูกต้องและรวดเร็วมาก เมื่อองค์กรมีการดำเนินกิจกรรมที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าผู้ที่รับรู้เป็นคนแรกคือ 2.ด้านความรู้ความสามารถพนักงานโดยมีส่วนร่วมของพนักงานจะทำให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วรวมถึงเพิ่มศักยภาพในการหาแนวทางแก้ไขที่มีคุณภาพคือการที่พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรได้รับรู้ข้อมูลและมีส่วนในการตัดสินใจจะสามารถทำให้พนักงานช่วยองค์กรในการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า 3.ด้านความสำเร็จการมีส่วนร่วมของพนักงานยังส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านบวกกับพนักงานเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานโดยทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการความสำเร็จขององค์กรและทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้นด้วย

รัตนภรณ์ บินรอดเร็ว,(2563) กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมทำกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือใช้

ทักษะ 1.ด้านความรู้ความสามารถโดยร่วมมือกันอย่างเต็มความสามารถ 2.ด้านความสำเร็จมีการประสานงานที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ และพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด

รัฐนันท์ กุณะ,(2564) อ้างถึงใน ศรสวรรค์ สุขสนาน และ จรัส อติวิทยากรณ์ (2560) ได้อธิบายว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม 1.การทำงานด้านความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมเมื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 2.ด้านความรู้ความสามารถทำให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน ยังมีโอกาสได้ทำงานร่วมกัน จึงเกิดการพูดคุย ติดต่อกัน แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ,(2560) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติงานเป็นทีม 1.ด้านความร่วมมือในการทำงานเป็นการพัฒนาการทำงานเป็นทีมขององค์กรโดยบุคลากรทุกภาคส่วนประสานช่วยเหลือซึ่งกันและกันแบบกลุ่มสัมพันธ์รวมแรงรวมใจในการทำงานเป็นทีม 2.ด้านความรู้ความสามารถจึงทำให้บทบาทผู้บริหารในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมสอดคล้องกับระบบการดำเนินงานของกลุ่มที่ใช้วิธีการเป็นระบบตามวงจร Deming Cycle หรือวงจร P-D-C-A และวิธีการสมัยใหม่ที่เป็นระบบระเบียบที่แน่นอนชัดเจนในการเก็บรวบรวมข้อมูลการกำหนดปัญหาและลักษณะของตัวปัญหาการวิเคราะห์ปัญหาการวางแผนทำงานการติดตามผลงานและการปรับปรุงการปฏิบัติเพื่อการทำงานที่เป็นระบบและป้องกันความสับสนอันเป็นผลมาจากลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลและมีการรับรู้ให้การยอมรับในระบบบริหารจากองค์กรหรือหน่วยงานและมีการให้การสนับสนุนใจให้เกียรติเป็นกลุ่ม 3.ด้านความสำเร็จมีความรอบรู้ในการทำงานมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและการพึ่งพาคนอื่น มีความสนใจในการให้ความร่วมมือและประสบการณ์การทำงานต่างกันไม่มีผลต่อความสามัคคีทำงานร่วมกันทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันเพื่อที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จได้

ตาราง 3 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม

ผู้ศึกษา	การปฏิบัติงานเป็นทีม		
	ด้านความร่วมมือในการทำงาน	ด้านความรู้ความสามารถ	ด้านความสำเร็จ
Robbins and Judge (2012)	✓	✓	✓
Butler & Rose (2011)	✓	✓	✓
McShane & Von Glinow (2010)	✓	✓	✓
รัตนภรณ์ บินรวด์เร็ว (2563)	×	✓	✓
รัฐนันท์ กุณะ และ จรัส อติวิทยภรณ์ (2564)	✓	✓	×
เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560)	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

× หมายถึง ไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

จากตาราง 3 พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Robbins and Judge (2012), Butler & Rose (2011), McShane & Von Glinow (2010), เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) มาเป็นกรอบในการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้จะศึกษาถึงการปฏิบัติงานเป็นทีม ประกอบด้วย 3 ด้าน

1. ด้านความร่วมมือในการทำงาน คือ การทำงานเป็นทีม หมายถึงการที่กลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันในหลายๆด้านมารวมตัวกันในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันสมาชิกทุกคนในทีมต่างใช้ทักษะ ประสิทธิภาพและความสามารถช่วยกันทำงานออกมาบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความรู้ความสามารถ คือ ขีดความสามารถโดยบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทักษะ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait) และ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงาน ที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

3. ด้านความสำเร็จ คือ ทำให้งานประสบความสำเร็จโดยระดับของการมีส่วนร่วมผู้บริหารต้องถึงถึงปัญหา หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยทำการประสานงานที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ และพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดจึงทำให้องค์กรอยู่อย่างได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นทีมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความการปฏิบัติงานเป็นทีม มีความหมายปฏิบัติงานเป็นทีม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของการปฏิบัติงานเป็นทีม หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความตระหนักในการยอมรับในความเป็นตัวของตัวเองของเพื่อนร่วมทีม การยอมรับและให้ความศรัทธาในตัวผู้นำทีม มีความตระหนักว่าทุกคนมีความสำคัญต่อการทำงาน และการยอมรับในความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมด้วยความจริงใจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมซึ่งตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน 1. ด้านความร่วมมือในการทำงาน คือ การทำงานเป็นทีม หมายถึงการที่กลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันในหลายๆด้านมารวมตัวกันในการทำงาน 2.ด้านความรู้ความสามารถเป็นขีดความสามารถโดยบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ (Attitude) ความเชื่อ และอุปนิสัย 3. ด้านความสำเร็จ คือ ทำให้งานประสบความสำเร็จโดยระดับของการมีส่วนร่วมผู้บริหารต้องถึงถึงปัญหา หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยทำการประสานงานที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ และพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดจึงทำให้องค์กรอยู่อย่างได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

จากแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องปฏิบัติงานเป็นทีมที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ทราบว่าการปฏิบัติงานเป็นทีมการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่หน่วยงานต่างๆโดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ เดชพงษ์ โพธิสุวรรณ (2560) จึงกำหนดให้มีปฏิบัติงานเป็นทีมทำให้พนักงานมีความรู้สึกรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความรับผิดชอบและผูกพันกันทางใจ นำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์กรเนื่องจากสมาชิกในทีมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วย

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

##### 4.1 ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

Sheldon,(1971) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ทศนคติหรือความรู้ สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคคลแต่ละคนกับองค์กรและมีการประเมินองค์กรไปในทางที่ดีก่อให้เกิดความพยายาม ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

Kanter, (1968) ได้ให้ความหมายของความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคม และมีความผูกพันต่อระบบสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ เป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม

Marsh & Mannari,(1977) ได้ให้ความหมายว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความผูกพันต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ ยอมรับเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลบวกต่อองค์กร

Steers,(1977) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ลักษณะที่แสดงออกถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่ทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคคลเต็มใจที่จะเสียสละ อุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กรสนับสนุนและสรรคส์สร้างองค์กรให้ดีขึ้น

Robbins,(2012) อ้างถึงใน วิชา จันทรหาล้า (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร การที่บุคคลมีความสุขทั้งกายและใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะทำงานร่วมกับคนในชุมชน ความปรารถนาที่จะสัมพันธ์ติดต่อกับบุคคลอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

David J & Teece, (2012) อ้างถึงใน ธีรวัฒน์ ศรีอนุชาติ (2556) ให้ความหมายความว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นข้อผูกมัดทั่วไปที่เกิดจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด หรือทั้งสองฝ่ายได้ตกลงใจอย่างแน่วแน่ที่จะช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่มีเรื่องผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ความจงรักภักดี ก่อให้เกิด



ความสัมพันธ์ในแง่ของความร่วมมือที่จะนำไปสู่การรวมกันเป็นหนึ่งเดียว ความจงรักภักดีในแง่ที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อผูกมัดสองฝ่าย ได้แก่ การที่ฝ่ายหนึ่งยินดีจะให้ ผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งก็พร้อมที่จะรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างเต็มที่

Brian McCarthy,(2006) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กร และนำมาซึ่งความจงรักภักดี

Buchanan,(1974) ได้ให้ความหมาย ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ความรู้สึกผูกพัน ยึดมั่นกับองค์กร มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร บรรณาธิที่จะทำงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย และต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ ต่อไป

ณัชชา ธงชัย, (2564) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร การที่พนักงานมีความรู้สึกรักในองค์กร ซึ่งองค์กรอาจมีสิ่งจูงใจที่ทำให้อยากทำงานต่อไปอย่างมีความสุข โดยไม่คิดอยากจะทำออกจากองค์กร

มัทวัน เลิศวุฒิมิวงศา, (2564) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร การที่สมาชิกขององค์กรมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร มีเจตคติและทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรในทุกด้านทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ เต็มความสามารถ พร้อมที่จะทำงานเพื่อองค์กรต่อไป แม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกในองค์กรก็ตาม

เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ,(2560) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเกิดจากทัศนคติที่ดีของบุคคลนั้น และมีความทุ่มเท อุทิศตนในการทำงานให้กับองค์กร ทำประโยชน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งมีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปโดยไม่คิดลาออกจากองค์กร

จากความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กรข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จนนำมาสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ อุทิศทั้งกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กรรวมทั้งพูดถึงองค์กรในทางที่ดีนอกจากนี้ยังมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไปแม้ว่าองค์กรจะประสบปัญหาก็ตาม

#### 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

แนวคิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรให้ความสำคัญทำให้เกิดทฤษฎีศึกษาโดย Organ กล่าวคือ พฤติกรรมสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นปัจจัยช่วยให้การทำงานระดับบุคคลและส่วนรวมให้มีประสิทธิภาพและยังช่วยในการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพส่งผลให้การทำงานทั้งในเรื่องปริมาณและคุณภาพในการทำงานต่อองค์กรดียิ่งขึ้น Poohongthong, (2014) อ้างถึงใน อัมภพร จิรธรรมโสภาส, (2565)

Hoy & Rees, (1974) อ้างถึงใน จาตุรงค์ วัฒนศิริ (2561) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออก ซึ่งเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร นั่นคือถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกก็จะน้อยลงเท่านั้น ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) ซึ่งเครื่องชี้วัดความจงรักภักดี แบ่งออกเป็น 3 ด้านได้ ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้นจึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรม เมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความต้องการที่จะย้ายตามองค์กรเมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น

2. ด้านความรู้สึก (Affective aspect) คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กรความพึงพอใจในองค์กร

3. การรับรู้ (Cognitive aspect) คือ ค่านิยมความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้ และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่น และไว้วางใจในองค์กรความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาและองค์กร แม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร ความรู้สึกว่าองค์กร และผู้บังคับบัญชามีคุณธรรมดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่องความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

Steers, (1977) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กร มี 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน

3. ประสพการณ์จากการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่พนักงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญกับองค์กร ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร นอกจากนี้ Steers ยังมีความเห็นว่าความจงรักภักดีมีความสำคัญ 4 ประเด็น คือ

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยบุคลากรที่มีความจงรักภักดีอย่างสูงจะเต็มใจสร้างผลงานให้องค์กร ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานสูงกว่าคนอื่น

2. ด้านความรู้สึกบุคลากรที่เชื่อมั่นในค่านิยมขององค์กรจะรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและจะปฏิบัติงานงานให้กับองค์กรเปรียบเสมือนเพื่อสิ่งสำคัญที่เป็นส่วนประกอบของความสำเสร็จ

3. ด้านบุคลากรที่มีความจงรักภักดีสูงจะมีความปรารถนาจะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไปด้วยความศรัทธา

4. ด้านบุคลากรที่มีความจงรักภักดีสูงจะส่งผลให้เกิดการเข้าร่วมในแต่ละกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

Keith Dowding & Peter John, (2012) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นได้ทั้งทัศนคติ และพฤติกรรม กล่าวคือ

1. ด้านทัศนคติความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นองค์ประกอบของความยึดมั่นและมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

2. ด้านพฤติกรรม เป็นการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ประกอบด้วยดังนี้

2.1 มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาในการพัฒนาองค์กร เป็นการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนสมาชิกโดยใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานเป็นเงื่อนไข เพื่อปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะก่อให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจต่อองค์กรสูงขึ้น

2.2 การอยู่นิ่งเฉย เป็นการอยู่ในองค์กรอย่างเงียบสงบเมื่อองค์กรประสบกับภาวะวิกฤต สมาชิกจะอยู่ในองค์กรด้วยความอดทน และปล่อยให้เป็นที่หน้าทีของผู้บริหารในการตัดสินใจต่างๆ

Mohd Salehuddin & Mohd Zahari, (2019) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร มี 5 องค์ประกอบที่จะพัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมาก ดังนี้

1. ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น คือ การที่สมาชิกองค์กรทำงานภายใต้การบริหารของผู้นำที่มีความเข้มแข็ง ควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ ผู้นำยอมรับสถานะของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ละเว้นพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เพื่อหล่อหลอมตนเองให้ ดำเนินบทบาทสมาชิกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การแสดงเอกลักษณ์ คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ ว่าตนเองมีการแสดง เอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่ม จะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน เกิดแรงบันดาลใจจากบรรยากาศที่ มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศที่สนิทสนมเป็นกันเอง แสดงความซื่อสัตย์ต่อกลุ่ม แสดง ตนเป็นแบบอย่าง และหล่อหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่ม เกิดแรงบันดาลใจ และ อุทิศตนเพื่อองค์กร

3. การรับรู้ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การที่สมาชิกองค์กรว่าตนเองได้รับการ กระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดีจากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี และเห็นความสำคัญของการลงทุนจากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่า จะจงรักภักดีต่อองค์กรและปฏิบัติตามกฎของ องค์กรว่าหากมีการไต่ถามจากองค์กรจะถูกตัดสินโทษต่างๆ และหากกลับเข้ามาอีกครั้งนี้จะถูก เริ่มต้นพิจารณาสิทธิใหม่

4. การบูรณาการ คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าตนเองมีความรู้สึกในระดับสูง เกี่ยวกับการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรมีความสามัคคี ภายในหมู่คณะมีการดำเนินงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ใ้วางใจซึ่งกันและกันเมื่อเกิดความขัดแย้งกับบุคคลภายนอกทีมจะรวมตัวกันต่อต้าน

5. กำหนดเป้าหมาย คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าตนเองมีการยอมรับ จุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความภาคภูมิใจ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเสียสละ และทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยรวม

เดชพงศ์ โปธิสุวรรณ,(2560) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างมากกับความจงรักภักดีต่อองค์กร อาจเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความสะดวกในการสั่งการและง่าย ที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยจะแสดงพฤติกรรม ออกมา ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลให้ การออกจากงานล่าช้าออกไป ความมั่นคงขององค์กรและข้อเรียกร้องต่างๆ ของสมาชิกจะทำองค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันสมควรได้พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรจะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกเพื่อทดแทนการออกงาน เมื่อสมาชิกจะออกจากงานหากองค์กรจะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกก็อาจจะทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรถูกบิดเบือนไปได้ เงื่อนไขของผู้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรควรจะมี 2 ประการคือ

1.1 การออกจากงานทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์กรด้อยลง

1.2 ควรดูแลเอาใจใส่สมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตเหล่านี้ดังนั้นเขาก็จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปโดยที่ผลผลิตขององค์กรยังคงเป็นเช่นเดิม

2.การแสดงออกถึงความรู้สึกความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วยหลัก 2 ประการคือ

2.1 การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง

2.2 สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร  
รุจิรา เรื่องวิโลกฤตย์, (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดี เป็นเครื่องชี้วัดแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การไม่อยากย้ายไปทำงานองค์กรอื่นแม้ว่าองค์กรจะประสบกับปัญหาในด้านต่างๆ หรือ ไม่ต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้าเมื่อหัวหน้าย้ายไปที่องค์กรอื่น

2) ด้านความรู้สึก คือ ความรักที่จะทำงานกับองค์กรในระยะยาว

3) ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อองค์กร แม้ผู้อื่นจะมีการพูดถึงองค์กรในทางที่ไม่ดีก็ตาม นอกจากนี้ ผู้วิจัยดังกล่าว ยังได้กล่าวถึงประโยชน์ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนี้

1) ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

2) บุคลากรถือเป็นทรัพย์สินขององค์กร

3) ทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่ง

4) ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานสูง

คนางค์ ภูมดี,(2559) อ้างถึงใน อุซุมพร แก้วขุนทด(2560)กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ใช้เครื่องมือวัดพฤติกรรมโดยอธิบายถึงความพยายามของลูกจ้างในส่วนที่สนับสนุนองค์กรและแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรต่อหน้าสาธารณชน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ปกป้ององค์กรเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์จากพนักงานคนอื่นๆ ได้แก่ การที่พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมีประสบการณ์และรับรู้ว่ามีหน้าที่ปกป้ององค์กรรวมทั้งได้แย้งในกรณีที่มีพนักงานคนอื่นๆ วิพากษ์วิจารณ์องค์กรของตน

2. ให้ความสำคัญต่อบุคคลภายนอกองค์กรในทางบวกของการทำงานสำหรับองค์กร ได้แก่ การที่พนักงานกล่าวถึงสิ่งที่เป็นข้อดีต่อองค์กรทั้งในด้านการบริหารงาน การจัดการองค์กร การพัฒนาบุคลากร การใช้ทักษะในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับ การส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรต่อบุคคลภายนอกองค์กรรวมทั้งเชิญชวนเพื่อนและครอบครัวให้มาใช้บริการขององค์กร

3. ปกป้ององค์กรเมื่อบุคคลภายนอกวิพากษ์วิจารณ์ได้แก่ การที่พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมีประสบการณ์ และรับรู้ว่ามีหน้าที่ปกป้ององค์กรเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์จากบุคคลภายนอกองค์กรและให้ข้อมูลที่จริงต่อสาธารณชน

4. ไม่บ่นถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในที่สาธารณชน ได้แก่ การที่พนักงานไม่กล่าวพาดพิงองค์กรในด้านลบ ไม่นำข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือเรื่องเรียนต่างๆหรือพูดถึงการเปลี่ยนแปลงที่ยังไม่สำเร็จภายในองค์กรของตนเองไปให้ผู้ที่ยื่นนอกองค์กรได้รับรู้

ตาราง 4 ตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผู้ศึกษา	ความจงรักภักดีต่อองค์กร			
	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ด้านความรู้สึก	ด้านความรู้	ด้านการรับรู้
Hoy and Rees (1974) อ้างถึงใน จาตุรงค์ วัฒนศิริ (2561)	✓	✓	✓	✓
Steers (1977)	✓	✓	×	×
Keith Dowding and Peter John (2012)	✓	✓	×	×
Mohd Salehuddin Mohd Zahari (2019)	×	×	✓	✓
เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560)	✓	✓	×	×
รุจิรา เรื่องวิโลกฤตย์ (2560)	✓	✓	✓	✓
คนางค์ ภูมดี, (2559) อ้างถึงใน อุซุมพร แก้วขุนทด (2560)	×	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

× หมายถึง ไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

จากตาราง 4 พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Hoy and Rees (1974) อ้างถึงใน จาตุรงค์ วัฒนศิริ (2561), รุจิรา เรื่องวิโลกฤตย์ (2560) มาเป็นกรอบในการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้จะศึกษาถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้น จึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรม เมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็

จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความต้องการที่จะย้ายตามองค์กรเมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น

2. ด้านความรู้สึก (Affective aspect) คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กรความพึงพอใจในองค์กร

3. การรับรู้ (Cognitive aspect) คือ ค่านิยมความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้ และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่น และไว้วางใจในองค์กรความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาและองค์กร แม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร ความรู้สึกว่าองค์กร และผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่องความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น มีความหมายใกล้เคียงและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติเชิงบวก มีความศรัทธาต่อองค์กรทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานกับองค์กรตลอดไป ไม่คิดลาออกจากองค์กรแม้จะมีองค์กรอื่นให้ข้อเสนอที่ดีกว่า ซึ่งการที่องค์กรมีพนักงานที่มีความจงรักภักดี นอกจากจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังได้เปรียบทางการแข่งขันอีกด้วย เนื่องจากองค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรได้ทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโต สามารถลดต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่ได้อีกด้วยโดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ (Hoy and Rees (1974 อ้างถึงใน จาตุรงค์ วัฒนศิริ, 2561) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความจงรักภักดีของพนักงานแสดงออกรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ซึ่งตัวชี้วัดความจงรักภักดีตามแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การแสดงพฤติกรรมที่มาจากทัศนคติทางบวกต่อองค์กร หรือต่อผู้บังคับบัญชา เช่น มีความต้องการย้ายงานตามผู้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญช้าย้ายไปทำงานที่อื่น เป็นต้น 2.ด้านความรู้สึก คือ อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกพอใจ หรือไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กรมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานที่องค์กร 3.การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้ เช่น ความเชื่อมั่น และไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชา



## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์และความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

กัญญภัทร นันทกิจทวี, (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นริศ กระซังแก้ว, (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนสำนักงานใหญ่ จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน อายุงาน และสายงานที่ทำแตกต่างกัน ความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กฤษฎวรรณ เมฆใหม่, (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ จำนวน 278 ราย ผลการวิจัยพบว่า ความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กร ความต้องการมีส่วนร่วม การเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมากระดับ 0.713 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยจึงยืนยันให้เห็นว่า สำนักงานประมาณเป็นองค์กรที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่นและปรารถนาที่จะเป็น สมาชิกขององค์กร การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

มัทวัน เลิศวุฒิวงศา, (2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ

ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านทักษะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

นนท์ สหายา และ พีรยสร์ รัตนธรรม, (2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาถึงความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นและความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน ด้านเงินเดือนและรางวัล และแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ด้านตัวงาน และสภาพแวดล้อมในงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปีการศึกษา ระดับปริญญาตรีสถานภาพโสด มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 1 ปีและมีรายได้ 10,001-25,000 บาท พนักงานส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงานอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นสภาพแวดล้อมในงาน รางวัลและเงินเดือน อยู่เพียงแคในระดับปานกลาง ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่มีความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยมีความภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกตามลำดับ

นพพล สมศรี, (2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่กลุ่มปฏิบัติการ และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าระดับปริญญาตรี

วิภา จันทรหุ้ม, (2559) อ้างถึงใน ภคนิจ ศรัทธา, (2561) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร คือวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทยเทรตดิ้ง จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน การวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 26-31 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงาน 3-10 ปี พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเป้าหมาย และด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุ และอายุงานทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเป้าหมาย ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเป้าหมาย และด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัตนภรณ์ บินรอดเร็ว, (2563) อ้างถึงใน สมยศ แยมเพื่อน (2561) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มาร์ติน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย มาร์ติน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และรายด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับอยู่ในระดับดีทั้งหมด พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัชชา ธงชัย, (2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 309 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธัญธิกา แก้วแสง (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับประวัติสหกรณ์โคนมหนองโพ ความภูมิใจที่ได้ทำงานในสหกรณ์โคนมหนองโพ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สำหรับความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทหน่วยงาน ความภูมิใจที่ได้ทำงานในสหกรณ์โคนมหนองโพ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความรู้เกี่ยวกับประวัติสหกรณ์โคนมหนองโพ ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันนอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า โดยรวมความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ, (2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากจังหวัด จำนวน 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรปราการในการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน จากการวิจัยพบว่า 1. ระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 2. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร

ภรรคพร เล็กขาว (2560) พบว่าศึกษา การประเมินผลการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่รับรู้ลักษณะงาน หรือขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากลักษณะงานขององค์กรเป็นเรื่องร้องเรียนของประชาชนส่วนมาก และพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโทจึงมีความสามารถเพียงพอในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้สำเร็จได้อีกทั้งบุคลากรขององค์กรก็ล้วนมีประสบการณ์ในการทำงาน นอกจากนี้ แม้ว่างานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีลักษณะงานที่มีความหลากหลาย ทำหายและซับซ้อน แต่พนักงานที่รับรู้ถึงขอบเขตงานที่ต่างกันอย่างกลับไม่มีความเครียดที่แตกต่างกันเนื่องจากบุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบและความสำคัญของงาน จากการที่ต้องถือประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นประโยชน์สูงสุด

อัจฉริยา ปทุมวัน (2561) พบว่าศึกษา การประเมินผลการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร วิทยทำงานตอนต้นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ จงใจอนุรักษ์ (2550) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงานด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถให้มากขึ้นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อเนื่องจากด้านโอกาสในการบรรจุเป็นพนักงานประจำ

พนิดา อร่ามจรัส (2560) พบว่าศึกษา การประเมินผลการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทโทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานในกลุ่มบริษัทโทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานในกลุ่มบริษัท โทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานในกลุ่มบริษัท โทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มบริษัทโทรีเซนไทย เอเยนต์ซีส์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานเป็นทีมและความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

เอริค นที เลอนอบ (2562) ศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมและความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปราจีนบุรี ซึ่งจะศึกษา 1.ด้านความสำเร็จ 2.ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะว่า การมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานในสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคคลหรือทีมงานเข้ามาช่วยกันทำงานอย่างใกล้ชิด สามารถประสานความสามารถระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสารที่เห็นพ้องต้องกันในภารกิจ สมาชิกในทีมงานแต่ละคนมีสิทธิที่จะแสดงออกได้อย่างเสรี อีกทั้งแต่ละคนยังมีสิทธิที่ได้รับฟังและตอบสนองอย่างเข้าใจกัน ทำให้เกิดความมั่นใจว่าทุกคน เข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

พนิดา เกียรติทวีทรัพย์ และสุรมงคล นิมจิตต์ (2561) ศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมและความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เพราะบุคลากรภายใน มีระดับการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรในทิศทางเดียวกัน การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา ไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งข้อมูลหรือนโยบายที่สำคัญในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บุคลากรรับทราบ และเพื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์มีลักษณะสั่งการตามสายบังคับบัญชา

รัฐนันท์ กุณะ, (2564) อ้างถึงใน ไพฑูรย์ กลมกุล (2560) ศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมและความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ครูมีการรับรู้ต่อการทำงานนี้เป็นทีมของผู้บริหารในกลุ่มเครือข่ายศรีพุทธ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารและคณะครูร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นประชาธิปไตยในการปฏิบัติงานร่วมมือกันทำงานทั้งในและนอกเวลาราชการด้วยความเต็มใจอย่างพร้อมเพรียงกันเพื่อประโยชน์ของผู้เรียนและผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ

กมลชนก ศรีวรรณ, (2561) ศึกษา การปฏิบัติงานเป็นทีมและความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร การบริหารแบบมีส่วนร่วมของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานุรักษ์เขต 4 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในการบริหารแบบมีส่วนร่วมและเล็งเห็นประโยชน์ของผู้เรียนและผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 พบว่า ความคิดเห็นของ

ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการบริหารที่เปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน สามารถแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการมีผลประโยชน์ร่วมกัน และการประเมิณผลร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความยึดมั่นผูกพันต่อกันเนื่องจากคณะครูช่วยเหลือกันในการทำงาน ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมทำให้โรงเรียน ประสบความสำเร็จ และครูมีอำนาจการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ

## 6. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม และกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้ใช้แนวคิดของ วิภาวัลย์ จันทะเลิศ, (2562) ที่กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักของเหตุและผล นั่นคือพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงกระตุ้นจากภายนอกมาเป็นแนวคิดที่ว่าคนที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันในด้านพฤติกรรมไปด้วย โดยลักษณะของประชากรประกอบไปด้วย เพศ อายุสถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการกำหนดเป้าหมาย ส่วนลักษณะด้านจิตวิทยา สังคม และวัฒนธรรมช่วยบอกถึงความคิด และความรู้สึกของบุคคล ข้อมูลด้านประชากรจึงมีอิทธิพลต่อการกำหนดแรงจูงใจในการทำงาน ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรต้นและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมิณผลการทำงาน กลัวยไม้ วันทงษ์ (2563) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีการแบ่งองค์ประกอบแต่ละด้านของการประเมิณผลการทำงาน 1)ด้านคุณภาพงานเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายคุณภาพขององค์กร 2)ด้านความบรรลุตามเป้าหมายประกอบด้วยนโยบายและวัตถุประสงค์เชิงคุณภาพ การจัดการโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีเป้าหมายให้เกิดคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการ 3) ด้านบุคลากรมีคุณภาพมากขึ้น คือ กลุ่มบุคคล เกิดจากการรวมกลุ่มที่ถาวรเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย 4) ด้านโอกาสในการก้าวหน้า คือการได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ พนักงาน ที่เข้าใหม่สามารถมีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคตได้ 5) ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน คือ การทำงานที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์

ตามที่ต้องการโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายด้วย

3. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นทีมได้ใช้แนวคิดของ เดซพงส์ โทธิสุวรรณ (2560) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีการแบ่งองค์ประกอบแต่ละด้านของการปฏิบัติงานเป็นทีมทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความรับผิดชอบและผูกพันกันทางใจนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์กรเนื่องจากสมาชิกในทีมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยประกอบด้วย 3 ด้าน 1) ด้านความร่วมมือในการทำงาน คือ การทำงานเป็นทีม หมายถึงการที่กลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้านมารวมตัวกันในการทำงาน 2) ด้านความรู้ความสามารถเป็นขีดความสามารถโดยบุคคลลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และ อุปนิสัย 3) ด้านความสำเร็จ คือ ทำให้งานประสบความสำเร็จโดยระดับของการมีส่วนร่วมผู้บริหารต้องถึงถึงปัญหา หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยทำการประสานงานที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาดังๆ และพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดจึงทำให้องค์กรอยู่อย่างได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

4. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้ใช้แนวคิดของ (Hoy & Rees, 1974) อ้างถึงใน จาตุรงค์ วัฒนศิริ, (2561) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์ความจงรักภักดี ซึ่งตัวชี้วัดความจงรักภักดีตามแนวคิดนี้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การแสดงพฤติกรรมที่มาจากทัศนคติทางบวกต่อองค์กร หรือต่อผู้บังคับบัญชา เช่น มีความต้องการย้ายงานตามผู้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญช้าย้ายไปทำงานที่อื่น เป็นต้น 2) ด้านความรู้สึก คือ อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานที่องค์กร 3) การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชา แม้คนอื่นจะมีปฏิริยาต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาก็ตาม



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากรไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามแนวคิดของ W.G. Cochran อ้างถึงใน กิตติพงษ์ จันทรวัฒน์ (2562) ที่ได้รับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

โดย n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (0.05)

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม 50% (แทนค่าเท่ากับ 0.50)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น เท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่า จะได้} &= \frac{(0.5)(1-0.5)1.96^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตรจะได้ตัวแทนของกลุ่มประชากรเท่ากับ 384 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 16 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

### ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีบริษัทเอกชนจำนวนสูงสุด 5 เขตพื้นที่เนื่องจากมีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนอยู่เป็นจำนวนมาก อ้างอิงจากข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล ปี พ.ศ. 2564 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2564) ได้แก่ เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตบางรัก เขตปทุมวัน และเขตสาทร

**ขั้นตอนที่ 2** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างจากเขตพื้นที่ที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 แบ่งเป็นทำเลละ 80 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 80 คน

ตาราง 5 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตาเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร

เขต	จำนวน
เขตห้วยขวาง	80
เขตวัฒนา	80
เขตบางรัก	80
เขตปทุมวัน	80
เขตสาทร	80
<b>รวม</b>	<b>400</b>

**ขั้นตอนที่ 3** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามในเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยความสะดวกและเต็มใจในการตอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปสุ่มแจกพนักงาน ณ หน่วยงานองค์กรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จนกว่าจะครบตามจำนวน 400 เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจุบันจึงมีความจำเป็นต้องรักษาระยะห่างทางสังคมทำให้ต้องจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือกให้เลือก (Multiple Choice Question) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว ได้แก่

1. **เพศ** ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. **อายุ** ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งออกเป็น 7 ช่วงให้เลือก ดังนี้

2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

2.2 25 –30 ปี

2.3 31 –36 ปี

2.4 37 –42 ปี

2.5 43 –48 ปี

2.6 49 –54 ปี

2.7 55 ปีขึ้นไป

3. **สถานภาพ** ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. **ระดับการศึกษา** ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 4.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 5.2 15,001 - 30,000 บาท
- 5.3 30,001 - 45,000 บาท
- 5.4 45,001 บาทขึ้นไป

6. **อายุการทำงาน** ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 6.1 ต่ำกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า
- 6.2 6 - 10 ปี
- 6.3 11 - 15 ปี
- 6.4 16 - 20 ปี
- 6.5 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนา ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ค่าถามมีจำนวน 17 ข้อ

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

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

และได้กำหนดเกณฑ์ระดับคะแนนค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้

$$\frac{\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} \quad \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

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

$$0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นเกี่ยวกับประเมินผลการทำงานของพนักงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการประเมินการทำงาน
4.21 – 5.00	พนักงานมีการประเมินการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีการประเมินการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีการประเมินการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีการประเมินการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีการประเมินการทำงานในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถ และด้าน ความสำเร็จ โดยเป็นคำถามปลายเปิดประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ

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

และได้กำหนดเกณฑ์ระดับคะแนนค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้

$$\frac{\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} \times \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

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

$$0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นเกี่ยวกับประเมินผลการทำงานของพนักงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติงานเป็นทีม
4.21 – 5.00	พนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ โดยเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วยคำถาม 15 ข้อ

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

และได้กำหนดเกณฑ์ระดับคะแนนค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้

ความกว้างอันตรภาคชั้น	คะแนนสูงสุด — คะแนนต่ำสุด
	จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง
	$\frac{5 - 1}{5}$
	0.8

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประเมินผลการทำงานของพนักงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความจงรักภักดี
4.21 – 5.00	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตารางเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย มาปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

6. ทดสอบแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  – Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  หากค่าที่ได้ความใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูงโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (ชลาธร แสงถนอม, 2563)

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบักในแต่ละด้านได้ค่า ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินผลการทำงาน

ด้านคุณภาพงาน	เท่ากับ	0.753
ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย	เท่ากับ	0.766
ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน	เท่ากับ	0.747
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	เท่ากับ	0.739
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	เท่ากับ	0.855

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานเป็นทีม

ด้านความร่วมมือในการทำงาน	เท่ากับ	0.747
ด้านความรู้ความสามารถ	เท่ากับ	0.751
ด้านความสำเร็จ	เท่ากับ	0.809

ส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	เท่ากับ	0.739
ด้านความรู้สึกรัก	เท่ากับ	0.883
ด้านการรับรู้	เท่ากับ	0.847

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง



### การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าเอกสาร หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อออกแบบงานวิจัย และสร้างแบบสอบถาม
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

### การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การจัดทำข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบ 400 ชุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาดำเนินการดังต่อไปนี้การจัดทำข้อมูลหลังจากผู้ทำวิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) โดยการลงรหัสตามที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การประเมินผลการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 การปฏิบัติงาน

เป็นทีมของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 การประเมินผลการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 การปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## 2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 การประเมินผลการทำงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 การปฏิบัติงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถและด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ณัชชา ธงชัย. 2563)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	f	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2. หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ  $\bar{x}$ ) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554)

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

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

1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficiency) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{+(k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

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

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติ t-test for Independent ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541) ซึ่งตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระจากกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ และสถานภาพ ใช้สูตรดังนี้

3.1.1 กรณีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน  $S^2_1 = S^2_2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1+n_2-2} \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่  $df = n_1 + n_2 - 2$

3.1.2 กรณีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน  $S^2_1 \neq S^2_2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1-1} + \frac{\left[ \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ $t$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$S^2_1$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
$S^2_2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
$n_1$	แทน	ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$n_2$	แทน	ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$df$	แทน	ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ ( $n_1 + n_2 - 2$ )

3.2 สถิติ One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ประกอบด้วย

3.2.1 ใช้ค่า F-Test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 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	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
Df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
$n - k$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least P-valuenificant Difference (LSD) (ณัชชา ธงชัย, 2563)

$$LSD = \frac{t_{1-\alpha}}{2} ; N - k \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

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	$MS_W$	=	$\sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) s_i^2$
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

3.3 ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$r_{xy}$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\Sigma x$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
$\Sigma y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
$\Sigma x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลัง 2
$\Sigma y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลัง 2
$\Sigma xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
N	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  ซึ่งความหมายของค่า  $r$  เป็นดังนี้

1. ถ้า  $r$  เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ถ้า  $r$  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 มี X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์
6. ถ้า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.05 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจง t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจง F-Distribution
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
P-value	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้



## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถและด้านความสำเร็จ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2.2 การประเมินผลการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2.3 การปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถและด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 400 คน โดยแสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	134	33.50
หญิง	266	66.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 และเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	37	9.30
25 – 30 ปี	60	15.00
31 – 36 ปี	171	42.80
37 – 42 ปี	48	12.00
43 – 48 ปี	65	16.30
49 – 54 ปี	12	3.00
55 ปี ขึ้นไป	7	1.80
รวม	400	100.00

จากตาราง 7 อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 36 ปี ซึ่งมีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา คือ อายุ 43 - 48 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 อายุ 25 - 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุ 37- 42 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 อายุ 49 - 54 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	221	55.30
สมรส/อยู่ด้วยกัน	167	41.80
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 8 สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	4.50
ปริญญาตรี	140	35.00
สูงกว่าปริญญาตรี	242	60.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 9 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,001 - 30,000 บาท	127	31.80
30,001 - 45,000 บาท	194	48.50
45,001 บาทขึ้นไป	79	19.80
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 10 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 5 ปี	71	17.80
6 - 10 ปี	197	49.30
11 - 15 ปี	48	12.00
16 - 20 ปี	51	12.80
มากกว่าหรือ 20 ขึ้นไป	33	8.30
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 11 อายุการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี ซึ่งมีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมา คือ อายุการทำงาน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 อายุการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 อายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 48 คน และ อายุการทำงาน มากกว่าหรือ 20 ปีขึ้นไปจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาการประเมินผลการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการประเมินผลการทำงานของพนักงานเอกชน

การประเมินผลการทำงาน	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	แปลผล
ด้านคุณภาพงาน	4.35	0.35	มาก
ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย	4.29	0.61	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน	4.23	0.54	มาก
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	4.12	0.54	มาก
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	4.22	0.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 12 การประเมินผลการทำงานของพนักงานเอกชน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นพบว่า โดยภาพรวมมีระดับ การประเมินผลการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงานเป็นทีม

การปฏิบัติงานเป็นทีม	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	แปลผล
ด้านความร่วมมือในการทำงาน	4.12	0.50	มาก
ด้านความรู้ความสามารถ	4.02	0.66	มาก
ด้านความสำเร็จ	4.33	0.41	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 13 การปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานเอกชน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นพบว่า โดยภาพรวมมีระดับ การปฏิบัติงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านความร่วมมือในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	แปลผล
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.95	0.56	มาก
ด้านความรู้สึกรัก	4.05	0.62	มาก
ด้านการรับรู้	4.14	0.46	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 14 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรับรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.1 พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ขั้นแรกทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมของพนักงานเอกชนในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มแต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (มีค่า P-value น้อยกว่า 0.05) ให้ทดสอบค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มแต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (มีค่า P-value น้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับ ความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกเพศ

	เพศ		t	df	P-value (2-tailed)
	ชาย	หญิง			
ความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	4.16	3.99	3.190	398	0.022

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานเอกชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ โดยใช้สถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของพนักงาน จำแนกตามอายุหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของพนักงาน จำแนกตามอายุถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี



ทดสอบแบบ Least P-valuenificant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยราย  
คู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามอายุ

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของ					
พนักงานเอกชนในเขต	SS	df	MS	f	P-value
กรุงเทพมหานคร					
ระหว่างกลุ่ม	8.414	6	1.402	5.871	0.000
ภายในกลุ่ม	93.880	393	0.239		
รวม	102.294	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า  
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมี  
ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน

1.3 พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่าง  
กัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่าง  
กัน

$H_0$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่  
แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่  
แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร  
แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน  
ทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการ  
ทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพ โดยใช้สถิติ F-test สำหรับ  
ทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จำแนกตามสถานภาพหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least P-valuenificant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามสถานภาพ

พนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	SS	df	MS	f	P-value
ระหว่างกลุ่ม	22.156	2	11.078	54.88	0.000
ภายในกลุ่ม	80.139	393	0.202		
รวม	102.294	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานเอกชนที่มีสถานภาพ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน

1.4 พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพ โดยใช้สถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least P-valuenificant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กร	SS	df	MS	f	P-value
ระหว่างกลุ่ม	15.768	2	7.884	36.17	0.000
ภายในกลุ่ม	86.527	397	0.218		
รวม	102.294	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กร แตกต่างกัน

1.5 พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least P-valuenificant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของ					
พนักงานเอกชน ในเขต	SS	df	MS	f	P-value
กรุงเทพมหานคร					
ระหว่างกลุ่ม	17.009	2	8.505	39.59	0.000
ภายในกลุ่ม	85.285	397	0.215		
รวม	102.294	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้การทดสอบแบบ Least P-valuenificant Difference (LSD) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.6 พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุการทำงาน แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน ถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least P-valuenificant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชน จำแนกตามอายุการทำงาน

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของ					
พนักงานเอกชน ในเขต	SS	df	MS	f	P-value
กรุงเทพมหานคร					
ระหว่างกลุ่ม	7.763	4	1.941	8.11	0.000
ภายในกลุ่ม	53.00	395	0.239		
รวม	102.294	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานเอกชนที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การประเมินผลการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_0$ : การประเมินผลการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$ : การประเมินผลการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าการประเมินผลการทำงานมีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน

การประเมินผลการทำงาน	ความจงรักภักดีต่อ องค์กรของพนักงาน เอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร		ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
	r	P-value		
	ด้านคุณภาพงาน	.753**	0.000	ทิศทางเดียวกัน
ด้านความบรรลุดตาม เป้าหมาย	.766**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความ ปลอดภัยในการทำงาน	.747**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	.739**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านการพัฒนาศักยภาพ ของผู้ปฏิบัติงาน	.855**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูงมาก
รวม	.772**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการทำงานมีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าการประเมินผลการทำงาน โดยรวม มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การประเมินผลการดำเนินงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.753 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านคุณภาพงานดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.766 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมายดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.747 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน จะทำให้ความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านด้านโอกาสใน



การก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.739 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าจะทำให้ความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

5. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.855 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานจะทำให้ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

สมมติฐานที่ 3 การปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_0$  : การปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความสำเร็จ ไม่มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$  : การปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความสำเร็จ มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบการปฏิบัติงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การปฏิบัติงานเป็นทีม	ความจงรักภักดี		ทิศทาง	ระดับ
	ต่อองค์กร			
	r	P-value	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
ด้านความร่วมมือในการทำงาน	.747**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านความรู้ความสามารถ	.751**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านความสำเร็จ	.809**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูงมาก
รวม	.769**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 การปฏิบัติงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม โดยรวมมีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานเป็นทีม ในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชน เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความร่วมมือในการทำงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความร่วมมือในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.747 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมี

ความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือในการทำงานดีขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชน เพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านความรู้ความสามารถ มีค่า P-valueเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.751 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านความรู้ความสามารถดีขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเอกชน เพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านความสำเร็จ มีค่า P-valueเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.809 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านความสำเร็จในการทำงานจะทำให้ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	สถิติที่ใช้
1.1 เพศ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	t-test
1.2 อายุ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
1.3 สถานภาพ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
1.4 ระดับการศึกษา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
1.6 อายุการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA

**สมมติฐานข้อที่ 2** การประเมินผลการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	สถิติที่ใช้
2.1 ด้านคุณภาพงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
2.2 ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
2.3 ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
2.4 ด้านโอกาสในการก้าวหน้าอาชีพ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
2.5 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

ตาราง 23 (ต่อ)

**สมมติฐานข้อที่ 3** การปฏิบัติงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ ความสามารถ และด้านความสำเร็จ มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	สถิติที่ใช้
3.1 ด้านความร่วมมือในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.2 ด้านความรู้ความสามารถ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.3 ด้านความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน 2) เพื่อศึกษาการประเมินผลการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุปอภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะผลการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์การวิจัย
2. การอภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา
4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เรื่อง “การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” สรุปผลได้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 และเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 31-36 ปี ซึ่งมีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา คือ อายุ 43-48 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 อายุ 25-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อายุ 37-42 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 อายุ 49-54 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,001-30,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 ตามลำดับ

อายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี ซึ่งมีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมา คือ อายุการทำงาน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 อายุการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 อายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 48 คน และ อายุการทำงาน มากกว่าหรือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ ท่านเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน และไม่ความผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้ระดับสูงอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

2. ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ เป้าหมายต่างๆขององค์กรเป็นไปตามที่กำหนดเมื่อท่านทำสำเร็จที่มอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กรสอดคล้องกับแนวคิดของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ บุคลากรในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานนี้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 องค์กรของท่านจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมทำให้บุคลากรในการทำงานมีประสิทธิภาพตามองค์กรคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และหน่วยงานของท่านจัดสรรบุคลากรอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ ท่านขยันและตั้งใจทำงานและสร้างผลงาน องค์กรเปิดโอกาสให้ได้รับการปรับตำแหน่งขึ้นได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 การพิจารณาความดีความชอบในองค์กรมีความชัดเจน โปร่งใส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และองค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

5. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ ท่านได้นำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ท่านได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆในองค์กรอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความสำเร็จ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีมของพนักงานเอกชนโดยรวมอยู่ที่ ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้



1. ด้านความร่วมมือในการทำงาน โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ การมีส่วนร่วมในองค์กรของท่านเป็นคำพูดที่เพื่อนร่วมงานในที่ทีมเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้การบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความเจริญก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ในองค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้าร่วมประชุม เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน และร่วมแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานในที่ทีมอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ การแสดงความคิดเห็นของท่านมักจะไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในที่ทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

2. ด้านความรู้ความสามารถ โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ การจัดการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถภายในองค์กรไม่ซ้ำซากจำเจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 บุคลากรทุกระดับมีสิทธิ์ในการขอรับเข้าอบรมในสิ่งที่ตนเองสนใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และบุคลากรทุกระดับในองค์กรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

3. ด้านความสำเร็จ โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ วางแผนกำหนดขั้นตอนการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานได้ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 สมาชิกทีมงานทุกคนยอมรับและปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 กำหนดขอบเขตอำนาจ หน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และบุคลากรในองค์กรมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนทำให้มีความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ ท่านจะทุ่มเทให้กับงานเมื่อได้รับมอบหมายงานนั้นเพื่อให้งานบรรลุผล

สำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรแม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และท่านพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

2. ด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือท่านมีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และหากมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดีท่านจะรู้สึกไม่พอใจและได้ตอบอธิบายไม่เห็นด้วยทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

3. ด้านการรับรู้ โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ระดับความเห็นเป็นส่วนใหญ่ คือ ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆเพื่อการพัฒนาขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ท่านมีความรู้สึกมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 วัฒนธรรมขององค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และท่านเห็นด้วยกับนโยบายวิธีการบริหารงานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานในการวิจัย จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า พนักงานเพศหญิง ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่า พนักงานเพศชาย ค่าเฉลี่ยต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีอายุต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ คือพนักงานที่มีอายุ 31-36 ปี ซึ่งมีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา คืออายุ 43-48 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 อายุ 25-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อายุ 37-42 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 อายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 อายุ 49-45 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

1.2 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ที่มีผลต่อจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด ที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0,05

1.5 พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ คืออายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่า ที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากอายุการทำงาน 15-20 ปี และอายุการทำงาน 6-10 ปี ที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากอายุการทำงาน 15-20 ปี กล่าวคือพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่าที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15-20 ปี และพนักงานอายุการทำงาน 6-10 ปี ความจงรักภักดีต่อองค์กรการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15-20 ปีหรือพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15-20 ปี ที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี

สมมติฐานที่ 2 การประเมินผลการทำงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.412 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเรื่องการประเมินผลการทำงาน ในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์รายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.753 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านคุณภาพงานดีขึ้น จะทำให้มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.766 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมายดีขึ้น จะทำให้มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.747 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน จะทำให้มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.739 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า จะทำให้มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

5. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.855 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานจะทำให้มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

สมมติฐานที่ 3 การปฏิบัติงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถและด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม โดยรวมมีที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเรื่องการทำงานเป็นทีม ในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นทีม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์รายด้านได้ดังนี้

1. ด้านความร่วมมือในการทำงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความร่วมมือในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.747 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือในการทำงานดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านความรู้ความสามารถ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความรู้ความสามารถ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.751 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเป็น

ทีม ด้านความรู้ความสามารถดีขึ้น จะทำให้มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านความสำเร็จ มีค่า P-valueเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความสำเร็จ มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.809 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านความสำเร็จในการทำงานจะทำให้มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีผลความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญภัคร นันทกิจทวี (2564) ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาถึงความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นและความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ใน

รูปตัวเงิน ด้านเงินเดือนและรางวัล และแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ด้านตัวงาน และสภาพแวดล้อมในงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนท์ สหยา และ พีรยสทธิ์ วัฒนธรรม (2564) พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพล สมศรี (2564) โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากพนักงานได้รับมอบหมายงานที่มีทักษะ ความรู้ตามสาขาวิชาที่จบการศึกษารวมทั้งประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องสำหรับระดับการศึกษานั้น เป็นเพียงคุณสมบัติเบื้องต้นในการสรรหาบุคลากร ไม่เกี่ยวกับความรู้ลึก หรือทัศนคติด้านความความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศ กระซังแก้ว (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจจะเป็นเนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่ ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และสวัสดิการที่เพียงพอเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต รายได้จึงไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทวัน เลิศวุฒิวงศา (2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อ

องค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของพนักงาน ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15-20 ปี มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่า และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปีเนื่องจากพนักงานที่มีอายุการทำงานหลายปี โดยเฉพาะอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จะมีความผูกพันกับองค์กรและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเสมือนเป็นครอบครัวอีกทั้งองค์กรตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ อย่างเพียงพอจึงไม่ต้องการแสวงหาความท้าทายใหม่ๆ หรือเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่ ซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงานน้อย ทำงานเพื่อต้องการหาประสบการณ์ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ มักจะย้ายงานบ่อย เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญภัทร นันทกิจทวี (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า พบกว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การประเมินผลการทำงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การประเมินผลการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งลักษณะการประเมินผลการทำงานแต่ละด้านกับความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Werther and Davis (1996) กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพของ



ผู้ปฏิบัติงาน หรือโอกาสพัฒนาตนเองจากงานที่ทำรวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเอง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีคุณค่า และรู้สึกท้าทายกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี นอกจากนี้อาจเนื่องจากธนาคารสนับสนุนให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ อยู่เสมอ และมีการจัดฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กล้วยไม้ วันทนัง (2563) ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านคุณภาพงาน จะทำให้ความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ศึกษาเรื่อง ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย พบว่า ความบรรลุตามเป้าหมายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของในระดับความสัมพันธ์สูง อาจเป็นเพราะธนาคารคำนึงถึงการช่วยเหลือและความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การให้ความรู้ เรื่องการออมเงินแก่ชุมชน การสร้างฝายชะลอน้ำ การบริจาคทุนการศึกษาแก่เด็กผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ตลอดจนการมีเป็นธนาคารที่มีชื่อเสียง จึงก่อให้เกิดความความบรรลุตามเป้าหมาย ใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mind Tods (2018) อ้างถึงใน พนม เกตุมาน (2560) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นำไปสู่ความความบรรลุตามเป้าหมาย ในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย จะทำให้ความจงรักภักดีองค์กรการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลาย-แอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริยา พัฒนสรระคู (2562) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากบริษัทมีพื้นที่ค่อนข้างมาก ประมาณ 266,900 ตารางเมตรหากองค์กรมีการจัดพื้นที่ในการใช้สอยอย่างมีระบบ รวดรสุกให้พนักงานดูแลพื้นที่การทำงานของตน ซึ่งนอกจากจะทำให้พนักงานรักและรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรแล้วยังมีส่วนในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อ้างถึงในธีรพงษ์ บุญรักษา (2561) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีจะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการทำงานเนื่องจากการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดีขึ้นย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้หน่วยงานสามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้นสอดคล้องกับตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ศึกษา ธนาคารมีเกณฑการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานอย่างยุติธรรมและเหมาะสมตามผลงาน มีการโยกย้ายตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้งานใหม่ๆ สนับสนุนพนักงานในการเพิ่มศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น นอกจากนี้มีโครงการแลกเปลี่ยนการทำงานกับสาขาในต่างประเทศ เป็นการส่งเสริม พัฒนาความรู้ ทักษะและประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศ ทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลให้มีความคิดเห็นด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริยา ปทุมวัน (2561) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความ

คิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย จะทำให้ความจงรักภักดีขององค์กรทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ศึกษาด้าน การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน จากธนาคารสนับสนุนให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆอยู่เสมอ และมีการจัดฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญภาภัญ เจริญชันษา (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 การปฏิบัติงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถและด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเรื่องการปฏิบัติงานเป็นทีม ในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นทีม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์รายด้าน ได้ดังนี้

ด้านความร่วมมือในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ศึกษาเรื่อง การร่วมมือในการทำงาน ของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 4 พบว่า ครูมีการรับรู้ต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารในกลุ่มเครือข่ายศรีพุทธ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารและคณะครู

ร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นประชาธิปไตยในการปฏิบัติงาน ร่วมมือกันทำงานทั้งในและนอกเวลาราชการด้วยความเต็มใจอย่างพร้อมเพรียงกันเพื่อประโยชน์ของผู้เรียนและผู้รับบริการทางการศึกษาเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐนันท์ กุณะ (2564) แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ด้านความร่วมมือในการทำงาน จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านความรู้ความสามารถ ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ศึกษาเรื่องด้านความรู้ความสามารถในองค์กรพบว่า ในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากธนาคารเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และทำประโยชน์ให้กับสังคมอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งพนักงานในธนาคารก็มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน จึงเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และได้รับความชื่นชมจากบุคคลภายนอก ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ บินรอดเร็ว (2563) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ด้านความรู้ความสามารถ จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านความสำเร็จ ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ศึกษาเรื่อง ด้านความสำเร็จ ครูที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี นั้น มีความรอบรู้ในการทำงานมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและการพึ่งพาคนอื่น มีความสนใจในการให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่นน้อยลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ (2560) กล่าวว่า ความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีต่อบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของโรงเรียนในเครือข่ายที่ 37 สำนักงานเขตลาดกระบัง สังกัดกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม และรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อ

พนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นว่า ด้านความสำเร็จนั้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากประสบการณ์ทำงานที่เรียนรู้ ผูกพัน ทักษะผ่านกระบวนการต่างๆในองค์กร จึงทำให้องค์กรนั้นมีความพัฒนาและประสบความสำเร็จที่ดี โดยทำให้ในระดับประสิทธิภาพ ด้านความสำเร็จสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาระชากรศาสตร์ของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และอายุการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่มีความท้าทาย มีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเรียนรู้งานใหม่ๆ อย่างเท่าเทียมกันทั้งพนักงานเพศชาย และเพศหญิง สำหรับพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า นั้น นอกจากจะมอบหมายความรับผิดชอบงานที่ทำท้าทายแล้ว ผู้บริหารควรกระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างความผูกพันในองค์กรสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานร่วมกัน ระหว่างพนักงานและองค์กรรวมถึงวางแผนการก้าวหน้าด้านตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคตแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานอยากทำงานให้กับองค์กรต่อไปในระยะยาว

2. จากการศึกษาพบว่า การประเมินผลการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน โดยมีบางด้านที่ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความบรรลุตามเป้าหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า และการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลควรเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าว เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานมากขึ้น เช่น ผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงศักยภาพในการทำงาน มีการวางแผนพัฒนาระบบการทำงาน ปรับโครงสร้างตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม และจัดเส้นทางอาชีพ เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงเส้นทางอาชีพการงานในอนาคต เป็นการทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษพบว่า การปฏิบัติงานเป็นทีม ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน โดยมีบางด้านที่ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความสำเร็จ ในยุคปัจจุบันจัดโปรแกรมการอบรมความรู้ ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างเหมาะสม โดยอาจสอบถามความต้องการจากพนักงานว่าต้องการความรู้ การทำงานด้านใด มีการสื่อสารภายใน

องค์กรแบบสองทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน และตอบสนองสิ่งที่พนักงานต้องการอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงานมีการให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่มีผลงานดีเด่น นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานควรจัดแบ่งงานในทีมให้สมดุล เพื่อให้พนักงานสามารถมีเวลาอิสระในการใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม

4. จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน ดังนั้น ควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้น่าทำงาน การสร้างด้านพฤติกรรมในการทำงานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง กระจายอำนาจให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้ระดับหนึ่ง สร้างด้านความรู้สึกเชิงบวกให้พนักงานเกิดความภูมิใจในงานและองค์กรรวมถึงการมอบหมายงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า กล่าวชื่นชม สร้างขวัญและกำลังใจการทำงานแก่พนักงานที่ทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ด้านการรับรู้ และจงรักภักดีต่อองค์กรการทำงานในระดับสูง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานอยากไปทำงาน เสนอความคิดเห็นการทำงานใหม่ๆให้กับทีม และร่วมกันสร้างผลงานที่มีคุณภาพดีที่สุดออกมาให้ดียิ่งขึ้นไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานเอกชน ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและในภูมิภาคด้วย เพื่อให้ทราบถึงระดับการประเมินการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างจากพนักงานอื่นๆ

2. การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษาควรทำการศึกษาโดยใช้วิธีอื่นๆ ร่วมกับแบบสอบถาม เช่น การสังเกตการสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกอื่นๆ นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุง พัฒนาได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ เช่น ภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กร การมอบอำนาจการตัดสินใจ ที่อาจส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชนนอกเหนือจากคุณภาพชีวิตการทำงาน

4. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เพื่อทราบระดับความเครียดของพนักงานและนำผลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้นรวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาการขาดงานและลาออกจากงานของพนักงาน

## บรรณานุกรม

- Brian McCarthy, B. (2006). Organizational Stress in Social Care. *Other Resources*.  
<https://doi.org/10.21427/D7CN2X>
- Buchanan. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533.  
<https://doi.org/10.2307/2391809>
- Butler, M., & Rose, E. (2011). *Introduction to organisational behaviour*.  
<https://www.semanticscholar.org/paper/Introduction-to-organisational-behaviour-Butler-Rose/1325caa93501b151f1ec09e56217b9c19802dc89>
- Daft. (2014). Synergetics—Fundamental Attributes of the Theory of Self-Organization and Its Meaning for Economics. *Modern Economy*, 05(08), 841–847.  
<https://doi.org/10.4236/me.2014.58077>
- David J & Teece (Eds.). (2012). 3 Alfred Chandler and “capabilities” theories of strategy and management. In *Management Innovation: Essays in the Spirit of Alfred D. Chandler, Jr.* (p. 0). Oxford University Press.  
<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199695683.003.0003>
- Defleur. (1989). *Wikiwand—Organizational communication*. Wikiwand.  
[https://www.wikiwand.com/en/Organizational\\_communication](https://www.wikiwand.com/en/Organizational_communication)
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). *A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium*. 95.
- Hoy, W. K., & Rees, R. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of Education*, 47(2), 268–286.

<https://doi.org/10.2307/2112108>

HREX.asia. (2562). การประเมินผลการปฏิบัติงาน (*Performance Appraisal: PA*) หนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญ

ขององค์กรที่ประสบผลสำเร็จ | HREX.asia. <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-evaluation-190115/>

Kanter. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499–517.

<https://doi.org/10.2307/2092438>

Keith Dowding, & Peter John (Eds.). (2012). Exits, voices and the object of loyalty. In *Exits, Voices and Social Investment: Citizens' Reaction to Public Services* (pp. 25–50).

Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139136709.003>

Marsh, R. M., & Mannari, H. (1977). Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 57–75.

<https://doi.org/10.2307/2391746>

McClelland, R. (2016). *McClelland, David C.* (pp. 1–5). [https://doi.org/10.1007/978-3-319-28099-8\\_2230-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-28099-8_2230-1)

McShane, & Von Glinow. (2010). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practice for the real world* (5th ed). McGraw-Hill Irwin.

Mind Tools. (2018). *Hackman and Oldham's Job Characteristics—Understanding the Basis of Job Enrichment*. <https://www.mindtools.com/axhs5j7/hackman-and-oldhams-job-characteristics>

Mohd Salehuddin & Mohd Zahari. (2019). *Relationship between Organizational Culture and Job Loyalty among Five-star and Four-star Hotel Employees*.

Mondy. (2012). Establishing Quality in Technical and Vocational Education in Burundi:



- Contribution of the National Education Forum, Edition 2022 and in Employability in Burundi. *Open Journal of Social Sciences*, 11(09), 142–153.  
<https://doi.org/10.4236/jss.2023.119010>
- Newstrom & Davis. (2018). Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior, Kenya. *American Journal of Educational Research*, 6(6), 845–857.  
<https://doi.org/10.12691/education-6-6-39>
- Parker, S. K. (2004). The effect of teamwork on safety processes and outcomes. In *The psychology of workplace safety* (pp. 35–62). American Psychological Association.  
<https://doi.org/10.1037/10662-003>
- Robbins. (2012). Estimation of Phosphorus Bioavailability in the Water Column of the Bronx River, New York. *Journal of Environmental Protection*, 03(04), 316–323.  
<https://doi.org/10.4236/jep.2012.34040>
- Robbins & Judge. (2014). One of the Revelations for Mo Yan’s Winning of Nobel Prize: The P-valuenificance and Limitation of Mysterious Writing in Contemporary Chinese Literature. *Advances in Literary Study*, 02(03), 87–92.  
<https://doi.org/10.4236/als.2014.23014>
- Schwartz, S. H. (2012). An Overview of the Schwartz Theory of Basic Values. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(1). <https://doi.org/10.9707/2307-0919.1116>
- Sheldon. (1971). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252–276.  
<https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.0043>
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46–56. <https://doi.org/10.2307/2391745>
- Werther, D. (1996). A New Explanation of K. J. Arrow’s Impossibility Theorem: On Conditions of

Social Welfare Functions. *Open Journal of Political Science*, 05(01), 26–39.

<https://doi.org/10.4236/ojps.2015.51003>

กมลชนก ศรีวรรณ. (2561). การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2. <https://gsmis.snru.ac.th/e->

[thesis/thesis\\_detail?r=59421229210](https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=59421229210)

กฤษวรรณ เมฆใหม่. (2565). ความผูกพันต่อองค์กร , คุณภาพชีวิตการทำงาน, ประสิทธิภาพการทำงานใน

รูปแบบผสมผสาน. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/2447>

กล้วยไม้ วันทนัง. (2563). การจัดการความหลากหลายของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศแห่งหนึ่ง. <https://so03.tci->

[thaijo.org/index.php/prn/article/view/249345](https://so03.tci-thaijo.org/index.php/prn/article/view/249345)

กัญญภัทร นันทกิจทวี. (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความ

จงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/1536>

เกรียงศักดิ์ สมพันธ์แพ. (2564). การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของกลุ่มกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของ

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 [Thesis,

Srinakharinwirot University]. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/1627>

คนางค์ ภูมดี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความภักดีต่อองค์กรกับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *สยามวิชาการ*, 17(2), 31–49.

ณัชชา ธงชัย. (2564). *ลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดี*

*ต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. [http://ir-](http://ir-thesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/988)

[thesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/988](http://ir-thesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/988)

เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ. (2560). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ*

*ในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. *มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 11(2),

Article 2.

ธีรพงษ์ บุญรักษา. (2561). *สรุปการประเมินผลการทำงาน*. <https://lc.mahidol.ac.th/>.

<https://lc.mahidol.ac.th/rilca-people/ph-2548001/>

นนท์ สหายา, & พีรยสิทธิ์ รัตนธรรม. (2564). *ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร:*

*กรณีศึกษาบริษัท เอบีซี จำกัด*. *Journal of Graduate School of Commerce-Burapha Review*,

16(2), 15–31.

นริศ กระซังแก้ว. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขต*

*กรุงเทพมหานคร*. <http://ir-thesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/971>

นฤมล ททรัพย์หลาย. (2562). *ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและ*

*ความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในจังหวัด*

*สมุทรสาคร)*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 3(1), Article 1.

นवल ลีเจริญ. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน*

ของ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ [Thesis, Silpakorn University]. [http://ithesis-](http://ithesis-ir.su.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/2010)

[ir.su.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/2010](http://ir.su.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/2010)

นवल สมศรี. (2564). *ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบความสุขในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานในกลุ่ม*

บริษัท A. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/1794>

นันทน์ภัส พิมพกรกิติกุล, เบญจพร ชนะกุล, & สุเวศ กลัปศรี. (2565). *แนวทางการทำงานเป็นทีมในสถานศึกษา*

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. *Journal of Buddhist*

*Sociology*, 7(4), Article 4.

บงกช ตั้งจิระศิลป์. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และผลการ*

*ปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดระยอง. Journal of Industrial Business Administration*, 3(2),

Article 2.

ปาริฉัตร สุขใส. (2561). *การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้สภาพแวดล้อม*

*ในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ทำอากาศยานสุวรรณ*

*ภูมิบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/3035>*

พรรณพิตรรา เสริมศรี. (2559). *การศึกษาความคิดเห็นลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ: กรณีศึกษา*

*ข้าราชการสำนักกรมการ 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (90025). Article 90025.*

[https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:90025](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:90025)

พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว*.

<https://buuir.buu.ac.th/xmlui/handle/1234567890/12527>

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2564). *ผู้บริหารกับการทำงานเป็นทีม*. [https://so02.tci-](https://so02.tci-thaijo.org/index.php/edunsrujo/article/view/253748)

[thaijo.org/index.php/edunsrujo/article/view/253748](https://so02.tci-thaijo.org/index.php/edunsrujo/article/view/253748)

มัทวัน เลิศ วุฒิวงศา. (2564). *ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดี*

*ของพนักงาน เอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. [http://ir-](http://ir-thesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/1534)

[thesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/1534](http://ir-thesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/1534)

รติรัตน์ ภาสดา. (2559). *ความมั่นคงในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานเงินรายได้สายสนับสนุน*

*วิชาการภายหลังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ* (138259). **Article** 138259.

[https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:138259](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:138259)

รัฐนันท์ กุณะ. (2564). *การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารต่อการรับรู้ของครู ในกลุ่มเครือข่ายศรีพุทธ สังกัดสำนักงาน*

*เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. Journal of Roi Kaensarn Academi, 6(2),*

**Article 2.**

รัตนภรณ์ บินรอดเร็ว. (2563). *ทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำร้านสะดวก*

*ซื้อ ในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร*. <http://www.ba->

[abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/639.ru](http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/639.ru)

รุจิรา เรื่องวีโลกฤตย์. (2557). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความ*

จงรักภักดี ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน).

<http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/1015>

วิภา จันทร์หาล้า. (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโยต้า เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี.

<https://webopac.lib.buu.ac.th/catalog/BibItem.aspx?BibID=b00228250>

วิภาวัลย์ จันทะเลิศ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผลิตซอฟต์แวร์.

<http://ir-ithesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/713>

วิไลลักษณ์ วงศ์บัณฑิตย์. (2564). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของกำลังพลในมณฑลทหารบกที่ 15

จังหวัดเพชรบุรี: วิทยานิพนธ์ =: *Model for developing competency of personnel in 15th*

*military circle in phetchaburi province.* สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

เพชรบุรี.

วิศรุต สุวรรณเนตร. (2561). *person.rtaf.mi.th*—การประชุม คนออก.ตัดสินผลงานที่เสริมสร้าง ทอ.ให้เป็น

องค์การแห่งการเรียนรู้ ครั้งที่ ๓/๖๒. [https://person.rtaf.mi.th/web/index.php/p3/2019-03-28-](https://person.rtaf.mi.th/web/index.php/p3/2019-03-28-01-41-18/487-2019-03-11-14-34-113)

[01-41-18/487-2019-03-11-14-34-113](https://person.rtaf.mi.th/web/index.php/p3/2019-03-28-01-41-18/487-2019-03-11-14-34-113)

สมฤดี ชมภูแดง. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมัน

ทางท่อ จำกัด. <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/5550>

สุวิมล ว่องวานิช & พรภัทร จตุพร. (2565). การพัฒนาแบบวัดและประเมินความต้องการจำเป็นด้านคุณลักษณะ

ของครูนักคิดออกแบบ. วารสารการวัดผลการศึกษา สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, 39(106),

## Article 106.

อัชญีญา พัฒนสระคู. (2562). ผลกระทบของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของ

บุคลากร ด้านการบัญชี การเงิน และพัสดุองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารวิจัย

และนวัตกรรมท้องถิ่น, 14(1), 129–142.

อำภาพร จิรธรรมโสภาส. (2565). อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทำสิ่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ต่อองค์การของ บุคลากรครูโรงเรียนทางเลือกในเขตกรุงเทพมหานคร [Thesis, Srinakharinwirot

University]. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/1913>





ภาคผนวก





### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้เป็นนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจัดทำขึ้นเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานและการปฏิบัติงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประเมินผลการทำงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผู้วิจัยขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อและตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้จะนำเสนอโดยภาพรวมไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบ

แบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม คัดกรองกลุ่มเป้าหมายก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านเป็นพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

2. ท่านทำงานในเขตใดดังต่อไปนี้

ห้วยขวาง

เขตวัฒนา

เขตบางรัก

เขตปทุมวัน

เขตสาทร

หมายเหตุ หากผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า “ไม่ใช่” ในข้อหนึ่งหรือจะไม่ได้ตอบแบบสอบถามในข้อสองจะไม่สามารถเริ่มทำแบบสอบถามได้และยุติการทำแบบสอบถามได้ทันที

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 - 30 ปี

31 - 36 ปี

37 - 42 ปี

43 - 48 ปี

49 - 54 ปี

55 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส/อยู่ด้วยกัน

หม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง

## 4. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 - 30,000 บาท 30,001 - 45,000 บาท 45,001 บาทขึ้นไป

## 6. อายุการทำงาน

 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี 16 - 20 ปี มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยตัวเลขมีความหมายดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การประเมินผลการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านคุณภาพงาน</b>					
1. ท่านเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในองค์กร					
2. ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้ระดับสูงอยู่เสมอ					
3. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
4. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน และไม่มีผิดพลาด					

(ต่อ) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงาน

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การประเมินผลการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านโอกาสในการก้าวหน้า</b>					
5. องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
6. การพิจารณาความดีความชอบในองค์กรมีความชัดเจน โปร่งใส					
7. ท่านขยันและตั้งใจทำงานและสร้างผลงาน องค์กรเปิดโอกาสให้ได้รับการปรับตำแหน่งขึ้นได้					
<b>ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน</b>					
8. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆอยู่เสมอ					
9. ท่านได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ ในองค์กรอยู่เสมอ					
10. ท่านได้นำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยตัวเลขมีความหมายดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การปฏิบัติงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความร่วมมือในการทำงาน</b>					
11. ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานในทีมอยู่เสมอ					
12. การแสดงความคิดเห็นของท่าน มักจะไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในทีม					
13. การมีส่วนร่วมในองค์กรของท่านเป็นคำพูดที่เพื่อนร่วมงานในทีมเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ					
14. ในองค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้าร่วมประชุม เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน และร่วมแสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ					

(ต่อ) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การปฏิบัติงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความร่วมมือในการทำงาน</b>					
15. ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้การบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความเจริญก้าวหน้า					
<b>ด้านความรู้ความสามารถ</b>					
16. บุคลากรทุกระดับในองค์กรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน					
17. บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย					
18. ภายในองค์กรไม่ซ้ำซากจำเจ					
19. บุคลากรทุกระดับมีสิทธิ์ในการขอรับเข้าอบรมในสิ่งที่ตนเองสนใจได้					
<b>ด้านความสำเร็จ</b>					
20. บุคลากรในองค์กรมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนทำให้มีความสำเร็จ					
21. วางแผนกำหนดขั้นตอนการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานได้ชัดเจน					

(ต่อ) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นทีม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การปฏิบัติงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความสำเร็จ</b>					
22. สมาชิกทีมงานทุกคนยอมรับและปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
23. กำหนดขอบเขตอำนาจ หน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียวโดยตัวเลขมีความหมายดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด



ความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานเอกชน	ระดับการตัดสินใจ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก</b>					
24. ท่านพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)					
25. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ					
26. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
27. ท่านจะทุ่มเทให้กับงานเมื่อได้รับมอบหมายงาน นั้นเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ					
28. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า					
<b>ด้านความรู้สึก</b>					
29. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้					
30. หากมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและได้ตอบอธิบายไม่เห็นด้วยทันที					
31. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					
32. ท่านมีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร					

(ต่อ) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของ พนักงานเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการรับรู้</b>					
33. ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลง ต่างๆเพื่อการพัฒนาขององค์กร					
34. ท่านมีความรู้สึกมีความ จงรักภักดีต่อองค์กร					
35. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและ วิธีการบริหารงานขององค์กร					
36. วัฒนธรรมขององค์กรเป็นสิ่งที่ ท่านเห็นด้วยและยอมรับ					
37. ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือ ในองค์กร					

ประวัติผู้เขียน

