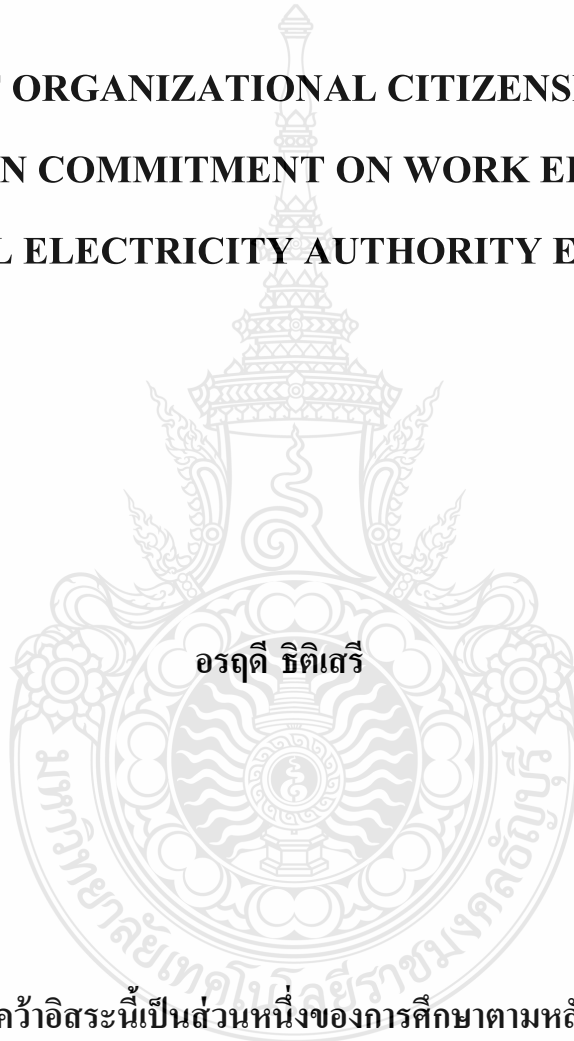


อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพัน
ต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

INFLUENCES OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR,
ORGANIZATION COMMITMENT ON WORK EFFICIENCY OF
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY EMPLOYEES



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพัน
ต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

อิทธิพลของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพัน
ต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Influences of Organizational Citizenship Behavior, Organizational
Commitment on Work Efficiency of Provincial Electricity Authority
Employees

ชื่อ - นามสกุล

นางอรุณี ธิติเสรี

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ดวงพร พุทธวงค์, ปร.ด.

ปีการศึกษา

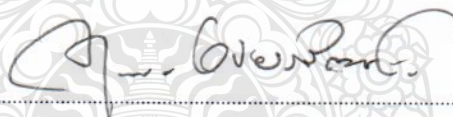
2559

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชดา มิตรสมหวัง, Ph.D.)



กรรมการ

(อาจารย์กฤษดา เจียรวัฒนสุข, D.B.A.)



กรรมการ

(อาจารย์ดวงพร พุทธวงค์, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ชื่อ-นามสกุล	นางอรุณี ธิติเสรี
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ดวงพร พุทธวงศ์, ประ.ค.
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการทดสอบไคสแควร์เพื่อทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน

ผลการศึกษา พบว่า 1) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬา อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับน้อยที่สุด 2) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

คำสำคัญ: พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	Influences of Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment on Work Efficiency of Provincial Electricity Authority Employees
Name-Surname	Mrs. Onrudee Thidiseree
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Miss Duangporn Puttawong, Ph.D.
Academic Year	2016

ABSTRACT

The objectives of this study were to 1) investigate the levels of organizational citizenship behavior, organizational commitment, and work efficiency of the employees of the Provincial Electricity Authority Headquarters, 2) compare individual factors with work efficiency of the employees of the Provincial Electricity Authority Headquarters, 3) examine the relationship between organizational citizenship behavior and work efficiency of the employees of the Provincial Electricity Authority Headquarters, and 4) explore the relationship between organizational commitment and work efficiency of the employees of the Provincial Electricity Authority Headquarters.

The samples were 400 employees at the Provincial Electricity Authority Headquarters. Data collection used in this research was questionnaire. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA, and Pearson Product-Moment Coefficient Correlation, and Chi-Square Test for independence.

The results showed that: 1) Organizational citizenship behavior was correlated with overall work efficiency of the employees at a high level. When considering each aspect, sportsmanship was at the highest level and self-development was at the lowest level; and 2) Organizational commitment was correlated with overall work efficiency of the employees at a high level. Considering each aspect, it showed that every aspect was at a high level.

Keywords: organizational citizenship behavior, organizational commitment, work efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ขึ้นได้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดา มิตรสมหวัง ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และดร.กฤษดา เขียววัฒนา กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อมาให้คำแนะนำ พร้อมทั้งชี้ ขอบกพร่องในการค้นคว้าอิสระชิ้นนี้จนทำให้เกิดความสมบูรณ์ขึ้น และกราบขอบพระคุณ ดร.ดวงพร พุททวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา จนทำให้งาน ชิ้นนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ขอกราบขอบพระคุณยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ คือนางปิ่นพร ธีระศุภะ ผู้เชี่ยวชาญระดับ 12 สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณาน และ ดร.ปิยฉัตร บุระวัฒน์ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบ และให้แนวคิดรวมถึงชี้แนะจนทำให้แบบสอบถามมีความ สมบูรณ์จนสามารถนำไปใช้ในงานได้จริง

ขอกราบขอบพระคุณ คุณเขียรยง ช. คำพัฒน์ คุณอรุสดี สุทธิเสริม คุณชิตี ชิตีเสรี สำหรับ คำแนะนำที่ดีมีประโยชน์ และให้ความช่วยเหลือผู้ศึกษาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณบิดา มารดา ผู้เป็นทุก ๆ แรงแบนดาลใจ และเป็นทุก ๆ กำลังใจที่ดียิ่ง ทำให้ผู้ศึกษา สามารถทำงานชิ้นนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ตรงตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อร่วมงาน ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ทุก ๆ ท่านที่ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ รวมถึงให้ คำแนะนำและกำลังใจด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์หรือคุณค่าจากการศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกใน องค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษามีความยินดีเป็นอย่างยิ่งหากจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการต่อ ยอดทางความคิดหรือการพัฒนาในงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน และ หากงานชิ้นนี้มีความบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

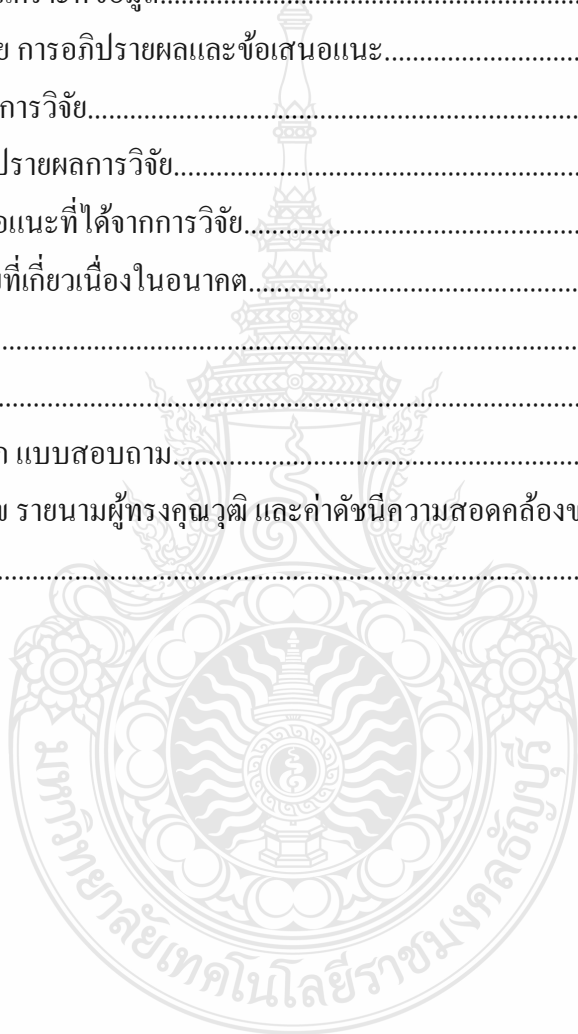
อรุณี ชิตีเสรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(15)
บทที่ 1 บทนำ.....	16
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	16
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	18
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	18
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	19
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	20
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	23
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	24
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	33
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	45
2.4 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	53
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	66
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	76
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	76
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	84
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	146
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	147
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	148
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	152
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	155
บรรณานุกรม.....	156
ภาคผนวก.....	165
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	166
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และคำดัชนีความสอดคล้องของข้อความ.....	176
ประวัติผู้เขียน.....	186



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่	3.1 แสดงจำนวนพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แบ่งตามระดับ.....	78
ตารางที่	3.2 แสดงสมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	83
ตารางที่	4.1 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล	86
ตารางที่	4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ.....	89
ตารางที่	4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา.....	90
ตารางที่	4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ด้านพฤติกรรมการความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	91
ตารางที่	4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กร.....	92
ตารางที่	4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ด้านพฤติกรรมการความคิดสร้างสรรค์.....	93
ตารางที่	4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ.....	94
ตารางที่	4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง.....	95
ตารางที่	4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 7 ด้าน.....	96
ตารางที่	4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ....	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการคงอยู่กับองค์กร.....	98
ตารางที่	4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านบรรทัดฐาน.....	99
ตารางที่	4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมแต่ละด้าน.....	100
ตารางที่	4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	100
ตารางที่	4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	101
ตารางที่	4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน.....	102
ตารางที่	4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย.....	103
ตารางที่	4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม 4 ด้าน.....	104
ตารางที่	4.19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ	105
ตารางที่	4.20 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	107
ตารางที่	4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	107
ตารางที่	4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมี ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	108
ตารางที่	4.23 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน.....	109
ตารางที่	4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ.....	110
ตารางที่	4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมี ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน.....	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	4.26 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	113
ตารางที่	4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุ.....	113
ตารางที่	4.28 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย.....	114
ตารางที่	4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ.....	114
ตารางที่	4.30 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	115
ตารางที่	4.31 เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้.....	115
ตารางที่	4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	116
ตารางที่	4.33 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน.....	117
ตารางที่	4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้.....	118
ตารางที่	4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	118
ตารางที่	4.36 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน.....	119
ตารางที่	4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตาม รายได้.....	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	4.38 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าใช้จ่าย.....	120
ตารางที่	4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตาม รายได้.....	120
ตารางที่	4.40 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	121
ตารางที่	4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	121
ตารางที่	4.42 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน.....	122
ตารางที่	4.43 เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	122
ตารางที่	4.44 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	123
ตารางที่	4.45 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน.....	124
ตารางที่	4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	124
ตารางที่	4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน.....	125
ตารางที่	4.48 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย.....	126
ตารางที่	4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	126
ตารางที่	4.50 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	127

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	127
ตารางที่	4.52 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	128
ตารางที่	4.53 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน.....	129
ตารางที่	4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	129
ตารางที่	4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณ งาน.....	130
ตารางที่	4.56 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน.....	132
ตารางที่	4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	132
ตารางที่	4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ ทำงาน.....	133
ตารางที่	4.59 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย.....	134
ตารางที่	4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	135
ตารางที่	4.61 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	135

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	4.62 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	136
ตารางที่	4.63 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่าง มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	136
ตารางที่	4.64 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน.....	137
ตารางที่	4.65 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	137
ตารางที่	4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง แตกต่างมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	138
ตารางที่	4.67 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน.....	139
ตารางที่	4.68 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	139
ตารางที่	4.69 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างมีระดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน.....	140
ตารางที่	4.70 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย.....	140
ตารางที่	4.71 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	141
ตารางที่	4.72 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	142
ตารางที่	4.73 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	143

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	4.74 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน.....	144
ตารางที่	4.75 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน..	145
ตารางที่	4.76 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน....	145



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
ภาพที่ 2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร.....	27
ภาพที่ 2.2 วัฏจักรของการพัฒนาขององค์กรที่ยั่งยืนด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร.....	27
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองเพื่อใช้ศึกษาความผูกพันองค์กรตามแนวคิดของ Porter and Steers.....	36
ภาพที่ 2.4 แสดงความหมายของประสิทธิภาพ.....	46



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority : PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 มีภารกิจในการจัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับผิดชอบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในเขตพื้นที่ 74 จังหวัด (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ)

ในปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง และมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทัดเทียมกับมาตรฐานการจัดการองค์กรในระดับสากล รวมถึงการเพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ การสนับสนุนให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างรัฐวิสาหกิจ การกำหนดบทบาทและเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ AEC การแสวงหาโอกาสในการลงทุน และพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศ และต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือ อีกทั้งพัฒนากระบวนการในการบริหารความเสี่ยงให้ครบถ้วน และมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กรในทุกขณะ และมีนโยบายให้องค์กรเตรียมความพร้อมในการรับมือกับวิกฤตด้านพลังงานและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนานวัตกรรมในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้ามีการพัฒนา อย่างไม่หยุดนิ่ง และสามารถเติบโตต่อไปในอนาคตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Provincial Electricity Authority: PEA) มีวิสัยทัศน์ มุ่งให้บริการพลังงาน ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน มี พันธกิจในการจัดหา และให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียง ได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้ปรัชญาใหม่ของ PEA ที่ “มุ่งสู่ความเป็นเลิศ” และมีแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2558) ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ในการเป็นรัฐวิสาหกิจต้นแบบ (Role model of SOE) โดยมียุทธศาสตร์ (Strategy) ที่มุ่งเน้นการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ที่ขับเคลื่อนโดยบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากร มุ่งเน้นการพัฒนา ทักษะมนุษย์และทุนทางปัญญา ด้วยการพัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการเพิ่มพูนทักษะ ความเชี่ยวชาญใหม่ ๆ ที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และการเจริญเติบโตของธุรกิจในอนาคต มีระบบโครงสร้าง และระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร สร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) และการสร้างทัศนคติที่ดีในการ ปฏิบัติงานและสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม เพื่อมุ่งไปสู่การสร้างความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กร (Employee Engagement) ในระยะยาว

นอกจากนี้การที่ประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ซึ่งมีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง มีการเคลื่อนย้ายฐานการผลิตของประเทศในเขตภูมิภาคเดียวกันเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการพลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเพิ่มศักยภาพในการจำหน่ายไฟฟ้า พัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ท่วถึง และมั่นคง ลงทุนและพัฒนาธุรกิจในกลุ่มประเทศอาเซียนที่มีศักยภาพ และพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ และการอพยพเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีฝีมือไปยังแหล่งผลิตที่ได้รับค่าตอบแทนมากกว่า PEA จึงให้ความสำคัญกับ “บุคลากร” ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยในการ ขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ การดูแลบุคลากร จึงต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร เพื่อรักษาคนที่มีความรู้ ความสามารถ และความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อองค์กร

ที่ผ่านมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังไม่มีการศึกษาประเด็นความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement) หรือประเมินการรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากร (Employee Emotional) เพื่อสะท้อนความพึงพอใจของบุคลากร (Employee Satisfaction) ความอยู่ดีมีสุข (Well-being) ของบุคลากรในองค์กรมาก่อน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประเด็นนี้ เพื่อนำเสนอผลศึกษาต่อ PEA สำหรับการหาแนวทางในการสร้างความผูกพันกับองค์กรให้บุคลากรของ PEA การมีบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมความอยู่ดีมีสุขและความผูกพันจะสามารถดึงดูด (Attract) คนเก่งและคนดีเข้ามาในองค์กรได้ สามารถรักษา (Retain) บุคลากรที่เก่งและดีให้อยู่ในองค์กร รวมถึงกระตุ้น (Motivate)

บุคลากรให้มี แรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เช่น พฤติกรรมที่สมาชิกขององค์กรจงใจที่จะกระทำการใด ๆ ที่จะฝ่าฝืนหรือละเมิดบรรทัดฐาน ความคาดหวังในการทำงาน ค่านิยมหลักทางสังคม และกฎเกณฑ์ที่เป็นระเบียบมาตรฐานขององค์กร เป็นต้น เนื่องจากเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานมีคุณภาพ

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาระดับการมีอยู่ของความผูกพันต่อองค์กรและระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

1.3.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.3.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้ง และปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ทั้งหมดมีจำนวน 3,943 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่, 2558)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยข้อมูลตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- รายได้
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ระดับตำแหน่ง

1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย

- พฤติกรรมการช่วยเหลือ
- พฤติกรรมที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา
- พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร
- พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร
- พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
- พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง

1.3 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

- ด้านจิตใจ
- ด้านการคงอยู่กับองค์กร
- ด้านบรรทัดฐาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- คุณภาพของงาน
- ปริมาณงาน

- ระยะเวลา
- ค่าใช้จ่าย

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ได้แก่ เดือน สิงหาคม - ตุลาคม 2559

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เป็นพนักงานประจำ และปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)

1.5.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง (Organizational Citizenship Behavior) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของสมาชิกที่เป็นบุคลากรในหน่วยงาน โดยไม่เกี่ยวข้องกับ การให้รางวัล หรือการลงโทษโดยตรงจากหน่วยงานแต่อย่างใด และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือ การกำหนดของหน่วยงาน และเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรในการ ดำเนินการ

1.5.2.1 พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของ พนักงานในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของ ผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

1.5.2.2 การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงาน ที่มีความอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความ สมัครใจ โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ ยินดีสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุภาพอ่อนน้อม

1.5.2.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมของ พนักงานในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สิน และสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น

1.5.2.4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการเรียนรู้ ยอมรับ และปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการ ต่าง ๆ ขององค์กร

1.5.2.5 ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงาน ในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กร ด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานใน หน้าที่ได้รับมอบหมายพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

1.5.2.6 การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องหรือการดำรงอยู่

1.5.2.7 การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

1.5.3 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภูมิใจ และพร้อมอุทิศตนเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน

1.5.3.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันด้านจิตใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กร

1.5.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่จะทำงานอยู่กับองค์กรตลอดไป และไม่คิดจะโยกย้ายหรือลาออกไปทำงานที่องค์กรอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนกับการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

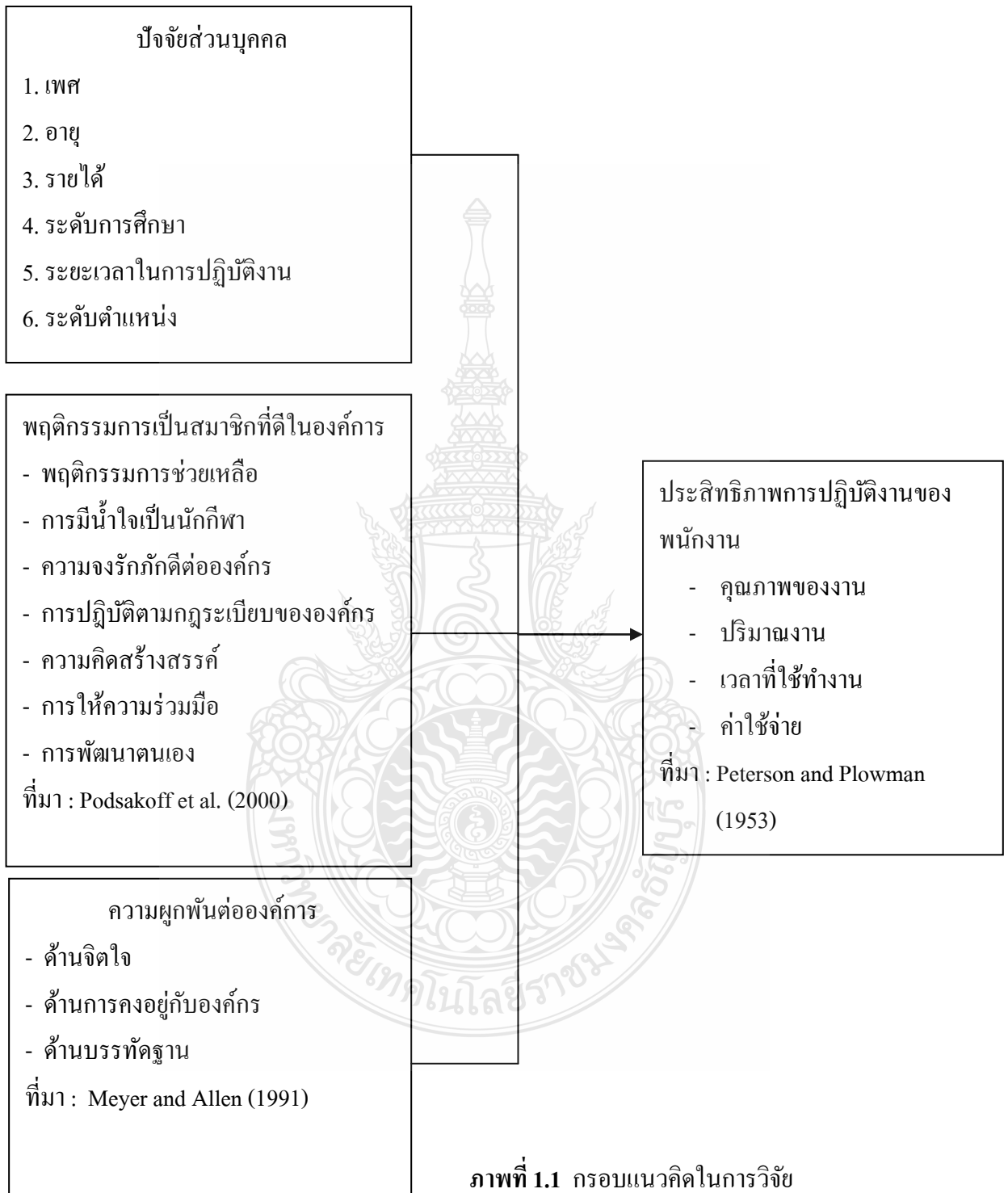
1.5.3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยปฏิบัติตนให้เหมาะสมและถูกต้องตามหลักคุณธรรม เพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร

1.5.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาจากคุณภาพ ปริมาณของงานตามที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวดเร็ว ทันเวลา เกิดประโยชน์สูงสุด

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ

1.7.1 ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.7.2 ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

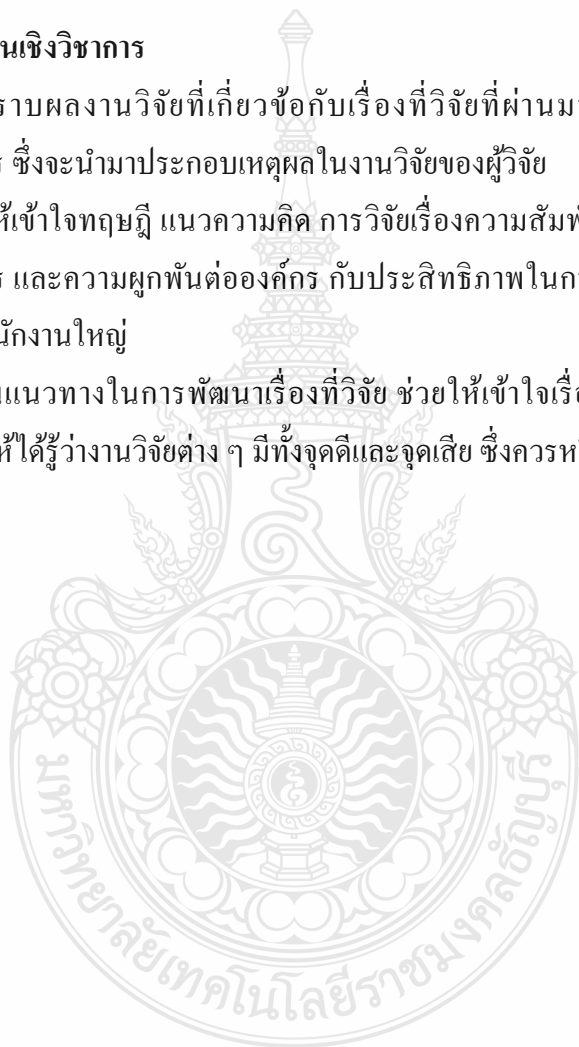
1.7.3 ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงความผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

1.7.1 ได้ทราบผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัยที่ผ่านมา ว่ามีการศึกษาค้นคว้ามีผลการวิจัยเป็นอย่างไร ซึ่งจะนำมาประกอบเหตุผลในงานวิจัยของผู้วิจัย

1.7.2 ทำให้เข้าใจทฤษฎี แนวความคิด การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.7.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาเรื่องที่วิจัย ช่วยให้เข้าใจเรื่องที่จะศึกษา ในการศึกษาผลงานวิจัยต่าง ๆ ทำให้ได้รู้ว่าการวิจัยต่าง ๆ มีทั้งจุดดีและจุดเสีย ซึ่งควรหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดจุดเสีย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำเสนอ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship behavior) หรือที่เรียกกันในวงการวิชาการว่า OCB เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นโดย Dennis W. Organ ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University)(ชุดิมา ชุดิชิวานันท์, 2554) โดยแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

Organ (1988) ได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

Katz and Kahn (1991) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ แต่ไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่น

Greenberg and Robert (1993) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นการกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

Deshpande (2002) ได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมนี้ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการแต่มีคล้ายกับหน้าที่หรือบทบาทพิเศษที่กระทำโดยไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์กร

Podsakoff & MacKenzie (2006) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเองที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้ และเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนอกจากจะเป็นการแสดงผลของพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว ยังประกอบด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น รวมถึงเป็นพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่นในการให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่น อีกทั้งให้ความร่วมมือและช่วยเหลือสมาชิกเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

McShane & Von Glinow (2000) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่มักเกิดขึ้นจากการตัดสินใจด้วยตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือการลงโทษโดยตรงจากองค์กรแต่อย่างใด และเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงผลของพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร

จากการให้ความหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

2.1.2 แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่า แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่สนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด (ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555) ได้แก่ แนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีใน

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History)

2.1.2.1 แนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในแนวคิดนี้ เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่บุคคลสร้างสรรค์ และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจ นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนด โดยมีได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์กร เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคล และส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้จะถือว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี การมองลักษณะนี้อาจทำให้เกิดความสับสนในการระบุว่า พฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้ มีความหลากหลายไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ลักษณะงาน องค์กร เวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของบุคคลแต่ละคน

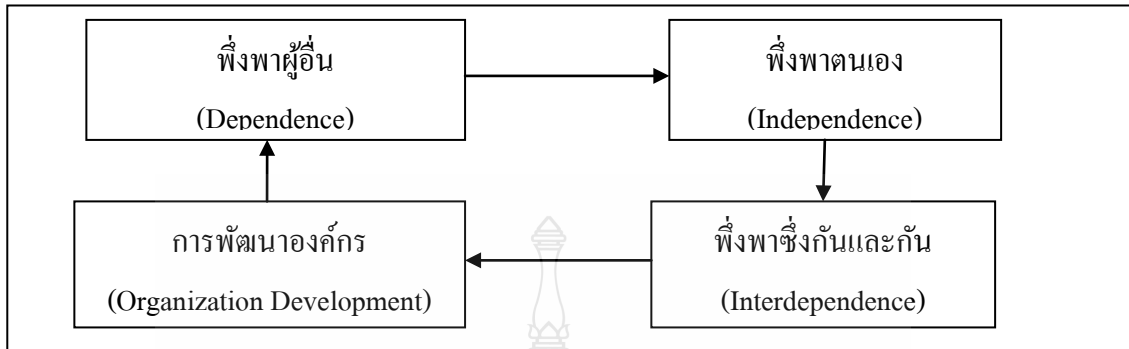
2.1.2.2 แนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History)

แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์กร ดังนั้น นักวิชาการจึงศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่

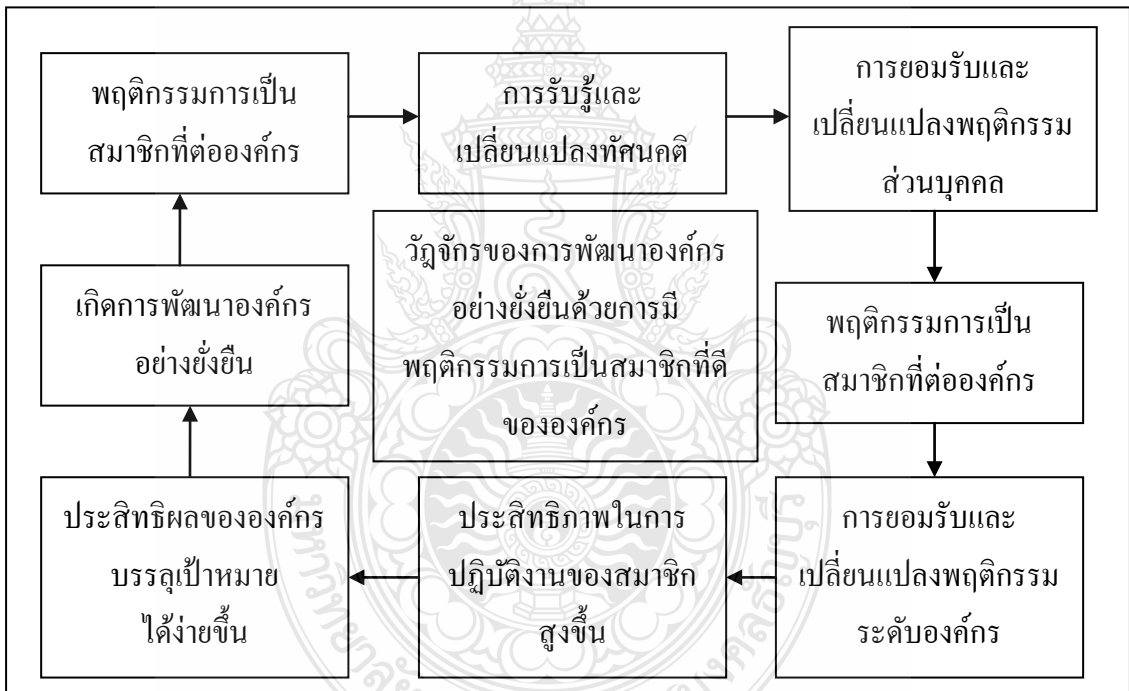
- 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (Traditional In-Role Job Performance Behavior)
- 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Organizationally Functional Extra-Role Behavior)
- 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง (Political Behavior)

แนวคิดนี้พิจารณาได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจึงมีพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (นฤเบศร์ สายพรหม, 2548, น. 40-41)

ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืนต่อไป



ภาพที่ 2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร
ที่มา : สฎายุ วีระวิชิตระกุล (2547)



ภาพที่ 2.2 วัฏจักรของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนด้วยการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ที่มา : สฎายุ วีระวิชิตระกุล (2547)

จากภาพที่ 2.1 และ 2.2 จะเห็นได้ว่าการที่องค์กรจะพัฒนาหรือส่งเสริมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรให้เกิดแก่สมาชิกของตนเองได้ มีผลให้เกิดการรับรู้และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงาน โดยผ่านการได้รับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับหลักพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อสร้างการยอมรับและยอมรับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระดับบุคคล ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไป การถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าวย่อมจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในระดับองค์กร และเกิด

การยอมรับวัฒนธรรมระดับองค์กรดังกล่าว จะส่งผลต่อพฤติกรรมระดับองค์กรต่อไป ด้วยเหตุนี้ เมื่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้รับการยอมรับและเกิดการเปลี่ยนแปลงระดับองค์กรแล้ว ย่อมแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์แก่บุคลากรที่มาจากแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) โดยจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน (Sustainable Organization Development) เนื่องจากการพัฒนาที่เกิดขึ้นเกิดจากปัจจัยภายในตัวของสมาชิกเอง โดยไม่มีการบังคับ หรือถูกสั่งการแต่อย่างใด และจะส่งผลย้อนกลับไปสู่ต้นทางซึ่งทำให้สมาชิกและองค์กรเกิดการยอมรับในพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะสมาชิกจะเห็นคุณค่าและยินดีที่จะประพฤติปฏิบัติ อันจะเป็นวัฏจักรของการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและกลายเป็นวัฒนธรรมใหม่ที่หล่อหลอมพนักงานใหม่และพนักงานเก่าเป็นผู้มีศักยภาพในการทำงาน

2.1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยได้นำเสนอแนวคิดและจำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ ดังนี้

Organ (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior - OCB) ออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานหรือปัญหาของบุคคลอื่น ๆ ในการทำงาน เช่น การช่วยเหลือให้เพื่อนร่วมงานได้ตามทันเหตุการณ์หลังจากที่ลาป่วย

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด เช่น การตรงต่อเวลา การมีส่วนร่วม การปฏิบัติตนนอกเหนือจากบรรทัดฐานของกลุ่ม และสนองนโยบายขององค์กร เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งทำงานของตนตามบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ในลักษณะที่เกินขอบเขตที่ได้รับการคาดหมาย ซึ่งคนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

3. พฤติกรรมความเกรงใจสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคคลอื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการกระทำและตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อคนอื่น เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม การช่วยผู้อื่นในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้น หรือเตรียมการล่วงหน้าเพื่อบรรเทาปัญหา

4. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ หลีกเลี่ยงการต่อว่า นินทาบุคคลอื่น หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ แม้จะไม่พอใจก็ตาม เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้ง ๆ ที่ในบางครั้งมีสิทธิ์เรียกร้องสิทธิด้วยความเป็นธรรมชาติหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงใส่กันยึดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจและมีมุมมองในแง่ดีต่อองค์กรแทนที่จะมองแต่แง่ลบ

5. พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue) หมายถึง การมีพฤติกรรมที่สนับสนุนองค์กรในด้านการบริหารงานต่าง ๆ ไม่ใช่เพียงแค่คอยติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบันขององค์กรเท่านั้น ยังหมายถึงการติดตามเรื่องอื่นทั่ว ๆ ไปในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ การดำเนินงานในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การติดตามข่าวสารภายในองค์กร การสนใจเข้าร่วมประชุม การเก็บรักษาความลับขององค์กร รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อแนะนำที่เหมาะสมต่อการปรับปรุงพัฒนาองค์กร เพื่อช่วยเหลือและต้องการปรับปรุงพัฒนาองค์กร จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กรนี้ เป็นพฤติกรรมที่น่าชื่นชมที่สุดของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเนื่องจากว่าสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงการผลิตของพนักงาน

Graham (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและต่อองค์กรโดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคลกลุ่มงานและหน่วยงานในองค์กร และมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์กรจากการคุกคามต่าง ๆ การเสียสละ เพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรโดยรวม

2. การเคารพเชื่อฟังองค์กร (Organizational Obedience) เป็นพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์กร รายละเอียดของงาน และนโยบายด้านบุคลากร โดยตระหนักและยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์กรอาจจะแสดงออกโดยการให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งขององค์กร การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการให้ความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีที่พึงปฏิบัติ

ในองค์กรโดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง พฤติกรรมนี้แสดงออกโดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องบังคับ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ ๆ กับผู้อื่น การเสนอข้อมูลทางลบและสนับสนุนมุมมองที่แตกต่างจากผู้อื่น ในการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม เป็นต้น

George and Jones (2002) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่าง ๆ แก่ผู้ร่วมงานการใส่ใจต่อความผิดพลาดและข้อผิดพลาดต่าง ๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ แก่ผู้ร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์กร (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติ เพื่อช่วยให้องค์กรเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์กรสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือกล่าวถึงองค์กรในฐานะที่องค์กรเป็นผู้สนับสนุน และคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์กรในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวบุคคล กลุ่มงานหรือองค์กร

4. การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กร เพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์กรหรือของสมาชิกในองค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์กร การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์กร

5. การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ดีขึ้น แสวงหาและไขว่คว้า

โอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการทักษะใหม่ ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้มากขึ้น

Podsakoff et al. (2000) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่นักวิชาการท่านอื่น ๆ ได้จำแนกไว้ โดยรวมพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงหรือมีความซ้ำซ้อนกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กร และช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านความสมัครใจโดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ไม่บ่นบ่นขู่ขู่ผู้ร่วมงาน เมื่อผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุขที่อ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้องค์กรจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์กรโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ของ

องค์กรว่าควรจะไปในทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร อาทิเช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดจากอุบัติเหตุหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย การปิดประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษามุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาครั้งนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Podsakoff et al. (2000) ประกอบด้วยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 7 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ความคิดสร้างสรรค์ การให้ความร่วมมือ และการพัฒนาตนเอง

2.1.4 ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Consequences of organizational citizenship behavior) แบ่งได้เป็น 2 ด้านหลัก คือ

1) ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อบุคคล โดยจากการศึกษาวิจัยพบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Organ, 1988) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการให้ความร่วมมือกับระบบต่าง ๆ ขององค์กร และในด้านของผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Podsakoff & MacKenzie, 1994) ทั้งนี้ จากผลการศึกษายังพบอีกว่า บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำ (ประไพพร สิงหเดช, 2539) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อบุคคล คือ ทำให้

บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินผลงานในระดับที่สูงกว่าผู้ร่วมงานด้วยเช่นกัน

2) ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยนักวิชาการคือ Organ & Pldsakoff Mackenzie (1994) ได้สรุปว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

- 1) ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลายบทบาท
- 2) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพทางด้านการบริหารจัดการ
- 3) มีทรัพยากรบุคคลที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด และมีเป้าหมายในการสร้างผลงาน
- 4) มีการช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการทำงาน ทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม
- 5) ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานทำให้เกิดผลการเรียนรู้ ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้เร็วขึ้น
- 6) สามารถรักษา และดึงดูดในบุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์กร ทั้งยังให้การสนับสนุนให้เกิดความมั่นคง และเพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

จากผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือ ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กรมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่น ช่วยให้ผู้บุคลากรในองค์กรมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น รู้จักการพึ่งพาอาศัย การให้ความช่วยเหลือระหว่างกันของสมาชิกในองค์กร รวมทั้ง ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กรอีกด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Employee Commitment) มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

Wellins (2005) ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นการรวมกันของความผูกพัน (Commitment) ความจงรักภักดี (Loyalty) ผลิตภาพ (Productivity) และความเป็นเจ้าของ (Ownership)

Tasker (2004) ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นผลประโยชน์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ซึ่งกันและกัน

Mathis and Jackson (2003) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงาน และความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

Watts (2003) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

Herscovith and Meryer (2002) ได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึกในคุณค่า และเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Scott (2000) ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความสอดคล้องต้องกันระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กร ในลักษณะที่พนักงานจะแสดงตนและพยายามเพื่อองค์กรได้บรรลุเป้าหมาย

March and Mannari (1997, pp. 57-75) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ รวมถึงการประเมินผลในทางบวกต่องาน และการยอมรับในเป้าหมายของงาน

จากการให้ความหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างองค์กรกับสมาชิกในองค์กร โดยที่สมาชิกขององค์กรมีความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงความต้องการในการคงสมาชิกภาพขององค์กรไว้

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ (Kanter, 1968) และยังเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่า (Kiesler, 1970)

ในทัศนะทางการบริหารร่วมสมัย ความผูกพันต่อองค์กรนับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ไม่ว่าในตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ ทั้งในหน้าที่บริหารและหน้าที่ปฏิบัติการ กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราเข้า-ออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้ดี บุคคลที่มีความผูกพันสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ส่งผลให้อัตราการย้ายงานและการขาดงานลดลง

2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์กรทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันในองค์กรและต่างมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรของตน

3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของสมาชิกองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร โดยที่บุคคลที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะมีแนวโน้มที่จะทำให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร

4. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอก บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร

5. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวชี้วัดหลักที่อธิบายความมีประสิทธิภาพขององค์กร

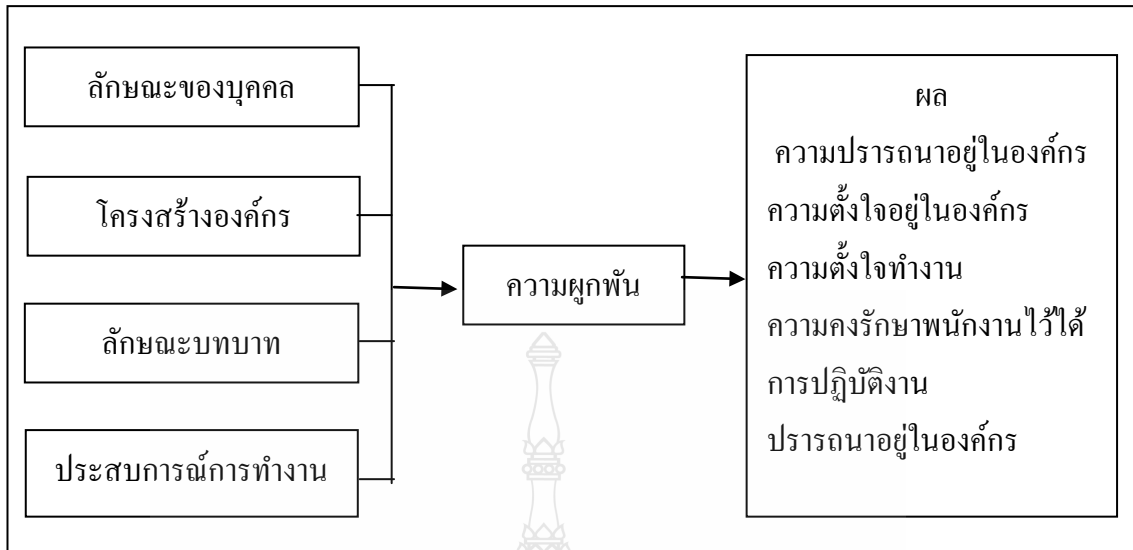
Porter and Steers (1983 อ้างใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่อง และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) อาทิเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเป็นทางการ

3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) อาทิเช่น งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) อาทิเช่น ทักษะคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้ และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองเพื่อใช้ศึกษาความผูกพันขององค์กรตามแนวคิดของ Porter and Steers

ที่มา : Porter and Steers (1983)

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2551) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทักษะคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งเขาอินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป โดยนักวิชาการได้อธิบายความผูกพันระหว่างบุคคลและองค์กรจาก 2 มุมมอง ได้แก่

1. ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หรือที่เรียกว่า Side-Bets Orientation พนักงานมีแนวโน้มจะอยู่กับองค์กร เนื่องจากเขาไม่สามารถจะออกไปได้ อาทิเช่น เขาอาจจะสูญเสียเวลา แรงพยายาม ประโยชน์ที่จะได้รับถ้าเขาออกจากองค์กรไป เป็นต้น

2. ความสอดคล้องของเป้าหมายระหว่างบุคคลและองค์กร (Individual-Organization Goal Congruence Orientation) หรือที่เรียกว่า มโนทัศน์ที่บุคคลพร้อมที่จะยอมรับ (Affective Commitment) และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกัน โดยบุคคลจะยังคงปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร เนื่องจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

- 2.1 มีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2.2 มีความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานในนามขององค์กร
- 2.3 ความตั้งใจจะคงความเป็นสมาชิกรขององค์กร

นอกจากมุมมองพื้นฐานความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวมาแล้ว นักวิชาการได้ชี้ให้เห็นว่าการที่คนจะผูกพันกับองค์กรเกิดจากเหตุผลสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance commitment) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะไม่สามารถหางานอื่นได้

2. ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective commitment) เป็นประเด็นเกิดจากความสอดคล้องกับเป้าหมาย เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมายและต้องการทำงานแบบเดียวกัน

3. ความผูกพันเพราะจำต้องอยู่ (Normative commitment) ความผูกพันแบบนี้เกิดจากความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์กร เพราะแรงกดดันบังคับ เช่น ไม่ชอบอาชีพพยาบาล แต่พ่อแม่ชอบจึงบังคับหรือกดดันให้เรียนพยาบาลและมีอาชีพเป็นพยาบาล เป็นต้น

ดังนั้น การส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร จึงมีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากพนักงานที่ผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กรจะช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนขององค์กร โดยจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ประสิทธิภาพ และคุณภาพของผลงาน และเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความผูกพันกับองค์กรจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปอยู่กับคู่แข่ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถประเมินได้

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ (2552, น. 156) ความผูกพันในองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดี ให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นพนักงานอยู่ และยังเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ นอกจากนี้ Porter and Smith (1974 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552, น. 156) ยังได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในรูปของ

1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังงานอย่างเต็มที่ในการทำงานในองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ยังคงความเป็นพนักงานขององค์กร

สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นระดับความรู้สึก ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และเป็นความต้องการของพนักงานที่จะทำให้องค์กร

2.2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Meyer and Allen (1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในของบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภาคภูมิใจที่จะได้ทำงานในองค์กร โดยตัวแปรพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านจิตใจ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณลักษณะองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรต่อไป เพราะเขาจะพิจารณาถึงการเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กร และจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป โดยปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรคงอยู่กับองค์กร คือ จำนวน หรือขนาดของสิ่งที่ลงทุนกับองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกขององค์กร บำนาญ ตำแหน่งงาน หากบุคคลรู้สึกว่าตนไม่มีทางเลือกในการทำงานที่องค์กรใหม่ หรือเห็นว่าองค์กรให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจที่เหมาะสมแล้วคุ้มค่า จะส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรมีเพิ่มมากขึ้น ในทางตรงข้ามหากบุคคลรู้สึกว่าตนมีทางเลือกอื่นหรือเห็นว่าองค์กรให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจไม่เหมาะสมและไม่คุ้มค่า ยิ่งมากเท่าไรก็จะยิ่งส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรลดลงไป

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับบรรทัดฐานของสังคมที่มีมุมมองว่าเมื่อบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วควรมีพันธะผูกพันต่อองค์กร โดยต้องปฏิบัติตามให้เหมาะสมและถูกต้องตามหลักคุณธรรมเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร ซึ่งแสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดี และตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร

Steers (1977) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ และได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่อยู่ปฏิบัติงานในองค์กร แม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีจากองค์กรอื่น หรือแม้ว่าองค์กรจะได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พนักงานจะไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร

Dunham, Grube and Castaneda (1994, p. 371) กล่าวว่า ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Meyer and Allen จำเป็นต้องอธิบายโดยใช้ชุดของตัวแปรต้นที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในองค์กร โดยเกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงานที่ตรงกับความคาดหวังของเขา และทำให้เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ทั้งนี้ ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรแบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ

- 1.1 คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic)
- 1.2 คุณลักษณะของงาน (Job Characteristic)
- 1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience)
- 1.4 คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristic)

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งเกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับการคงสมาชิกภาพไว้ในองค์กรกับผลประโยชน์ที่เขาจะต้องสูญเสียไป หากเขาลาออกจากองค์กร ทั้งนี้ ความผูกพันด้านการคงอยู่เกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่กับองค์กร หรือการรับรู้ว่ามีทางเลือกที่จะไปอยู่กับองค์กรอื่น รวมถึงการรับรู้ความยากลำบากในการหางานใหม่ ทำให้บุคคลจำเป็นต้องอยู่กับองค์กรต่อไป โดยความผูกพันด้านการคงอยู่ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

- 2.1 อายุ (Age)
- 2.2 สถานภาพการจ้างงาน (Tenure)
- 2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)
- 2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to leave)

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลว่า การคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้เป็นสิ่งที่เหมาะสมและเป็นสิ่งที่ควรทำ โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดจากค่านิยมส่วนบุคคล กล่าวคือ บุคคลอาจมีค่านิยมว่า คนที่ย้ายงานบ่อย ๆ เป็นคนที่ขาดความจงรักภักดี และไม่น่าเชื่อถือ หรืออาจเกิดจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ไม่ต้องการให้งานหยุดชะงัก อีกทั้งยังเป็นเรื่องของการได้รับการปลูกฝังในความคิดว่าเขาควรจะต้องอยู่กับองค์กร บุคคลจึงรู้สึกว่าควรจะต้องอยู่กับองค์กรต่อไป โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

- 3.1 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Coworker relationship)
- 3.2 การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependibility)

3.3 การมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management)

2.2.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

McShane และ Gilnow (2000) ได้กล่าวว่า สิ่งต่อไปนี้ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ

1. ความยุติธรรมและความพึงพอใจ (Fairness and Satisfaction) องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการทำให้พนักงานมีความจงรักภักดี (Loyalty) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกในทางบวกและรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน องค์กรต้องสร้างความผูกพันโดยการแบ่งปันผลกำไรและผลประโยชน์ขององค์กรให้กับพนักงานด้วย ไม่ใช่ให้ประโยชน์เฉพาะผู้บริหาร

2. ความมั่นคงในงาน (Job Security) องค์กรควรทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและการพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับองค์กร การรับประกันว่าจะจ้างงานตลอดชีวิต อาจไม่ใช่สิ่งจำเป็น แต่องค์กรควรทำให้พนักงานเชื่อมั่นว่าผลงานของพนักงานจะได้รับการตอบแทน

3. ความเข้าใจต่อองค์กร (Organizational Comprehension) ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความเข้าใจต่อองค์กร พนักงานควรได้รับรู้อย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

4. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) พนักงานมีความรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเมื่อพวกเขามีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับอนาคตขององค์กร การมีส่วนร่วมนี้ทำให้พนักงานได้เห็นว่าองค์กรเป็นผลสะท้อนมาจากการตัดสินใจของเขา

5. ความไว้วางใจในตัวพนักงาน (Trusting Employees) ความไว้วางใจเกิดขึ้นเมื่อเรามีการคาดหวังในทางบวกเกี่ยวกับเจตนาและการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งที่มีต่อเราในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง ความไว้วางใจ หมายถึง การศรัทธาในบุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคล ความไว้วางใจมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นหัวใจของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน

สรรชัย กิตยานันท์ (2552) สะท้อนให้เห็นว่า วูดส์ดริฟ (Woodruff) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ไว้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะพยายามตัดสินใจกระทำสิ่งที่ถูกต้องที่สุดในแต่ละสถานการณ์ (Discretionary Effort) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นการใช้พลังสติปัญญาอย่างเต็มที่ และความผูกพันทางอารมณ์ ความรู้สึก ต่องานและต้องการที่จะพยายามทำสิ่งที่ดีที่สุดในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพยายามนั้นอาจไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานที่ให้แก่งาน แต่พนักงานต้องการที่จะให้ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความหมาย เป็นความน่าเชื่อถือทางอารมณ์อย่างแท้จริง เพราะว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงเหตุผลของพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กร ไม่ใช่เรื่องการจ่ายเงินเป็นสำคัญ

แต่เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่เงินเข้ามามีความสัมพันธ์ โดยเฉพาะพนักงานที่มีศักยภาพสูง พวกเขาจะมีความคาดหวังในเรื่องการพัฒนาและมีความเป็นไปได้ที่จะอยู่ที่ยืนได้ง่าย ถ้าเขาไม่ได้รับความรู้สึกว่าจะมีการพัฒนาเกิดขึ้น ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจ่ายเงินนับเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น และไม่ใช่ว่าปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานตัดสินใจทำงานหรือยังคงดำรงอยู่กับองค์กร ทั้งนี้ สิ่งที่มีความสำคัญและแรงจูงใจให้แก่พนักงานที่ไม่ใช่เงิน คือ

1. ความก้าวหน้าในงาน บุคคลจะตั้งเป้าหมายตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปเก็บไว้ในใจ โดยขอบเขตนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองเกี่ยวกับงานที่จะให้โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพแค่ไหน

2. การให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคคลทั่วไป และโดยเฉพาะบุคคลที่มีศักยภาพสูงชอบที่จะสามารถจัดการกับงานตนเองได้โดยรวม

3. การปฏิบัติที่ดี (Civilized treatment) องค์กรรู้สึกถึงค่าใช้จ่ายที่สูงในการสรรหาบุคคลที่มีศักยภาพสูงมาทำงาน เช่นเดียวกับค่าใช้จ่ายนี้รวมถึงการลาออกของบุคคลนั้นด้วยการลาออกนั้นเป็นเพราะการได้รับการดูแล การปฏิบัติที่ไม่ดีขององค์กรที่กระทำต่อพนักงาน ปัญหาบ่อยครั้งนั้นมาจากหัวหน้างานหรือผู้จัดการระดับกลางที่มีความสัมพันธ์กระทบต่อพนักงานระดับล่าง ทำให้เกิดการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้สามารถที่จะขจัดออกไปได้ โดยการจัดการของฝ่ายทรัพยากรบุคคลด้วยการสรรหาและจูงใจบางคนและทำบางสิ่งที่สามารถช่วยจัดวางเขาในงานและประสบความสำเร็จในที่นั้นได้

4. พันธสัญญาของนายจ้าง (Employer Commitment) พนักงานชอบที่จะรู้สึกว่านายจ้างมีพันธสัญญาโดยจริงใจกับพวกเขา โดยเฉพาะการนำไปสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพของพวกเขา

5. สภาพแวดล้อม เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าพอใจ คือ น่ายุ่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในงานที่ต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดันสูง

6. การเปิดเผยของผู้บริหารระดับสูง (Exposure to senior people) พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัท และเขาสามารถที่จะเข้าถึงผู้บริหารได้หากมีความต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นและการแนะนำ

7. การชมเชยยกย่อง เมื่อกระทำเหมาะสม (Praise when praise is due) ลักษณะการจัดการที่แย่ คือ หัวหน้าให้ปฏิกริยาป้อนกลับในทางลบ ให้การรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีแต่ไม่เคยให้ปฏิกริยาป้อนกลับในทางบวก เป็นการสรรเสริญ ชมเชยยกย่อง เป็นการตอบแทนทางอารมณ์ความรู้สึกที่มีคุณค่ามากแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

8. การสนับสนุน (Support) พนักงานชอบที่จะรู้สึกว่า มีบางคนที่สามารถให้คำแนะนำเมื่อเขาต้องการได้

9. ความรู้สึกที่มีความท้าทาย (The feeling of being challenged) พนักงานชอบความรู้สึกท้าทาย โดยให้พวกเขาเชื่อว่าพวกเขามีเครื่องมือและทักษะที่ตอบสนองสร้างความสำเร็จในงานได้ สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่คาดคิด การต่อสู้แข่งขันภายนอกสามารถมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันให้มีความกระตือรือร้นได้ เช่นเดียวกันกับการแข่งขันในส่วนงานก็สามารถกระตุ้นได้เช่นกัน

10. ความรู้สึกที่มีความเชื่อใจไว้วางใจ (The feeling of being trusted) ความรู้สึกเชื่อใจในการทำงาน ความรู้สึกจากประโยชน์ในส่วนงานและทีมงาน

11. ความรู้สึกที่กำลังทำสิ่งที่ดีและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจขององค์กร บุคคลต้องการความภาคภูมิใจในตัวของเขาและองค์กรที่ทำงาน

12. ความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานบนหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจของพนักงาน

13. ความรู้สึกถึงความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

2.2.5 ผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิผลขององค์กร การที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในแง่ลบ และอาจก่อให้เกิดพฤติกรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ อาทิเช่น การทะเลาะเบาะแว้งต่อการปฏิบัติหน้าที่ การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การขาดงาน การโยกย้ายงาน รวมถึงการลาออกจากองค์กรในที่สุด (Whitney and Cooper, 1989, pp. 521-539) โดยผลที่ตามคือ ความสูญเสียขององค์กรในรูปแบบต่างๆ ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขวัญกำลังใจของพนักงาน การลดลงของผลผลิต ตลอดจนการสิ้นเปลืองทรัพยากรบุคคลที่องค์กรได้ลงทุนไปกับการสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลใหม่ (Angle and Perry, 1981, p. 1)

หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรต่ำ จะทำให้เกิดผลกระทบที่สำคัญหลายประการต่อพฤติกรรมการทำงานในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักมีแนวโน้มที่จะขาดงาน และสมัครใจลาออกจากงานสูง ส่วนผู้ที่มีความผูกพันสูงมักจะเปลี่ยนงานใหม่น้อยกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ โดยผู้ที่มีความโน้มเอียงที่จะผูกพันตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน มักจะอยู่กับองค์กรค่อนข้างถาวร

2. ผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรต่ำมักไม่เต็มใจที่จะเสียสละ หรือมีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวมจะอยู่ในลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว พยายามทำงานน้อยหรือหลบเลี่ยงเท่าที่จะทำได้

3. ผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรต่ำมักจะมีชีวิตส่วนตัวค่อนข้างไปทางลบ จากการสำรวจ เจตคติการทำงานของพนักงานภาครัฐการพบว่า ผู้ที่มีความรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กร มักจะไม่พอใจ ต่อชีวิตส่วนตัวด้วยเช่นกัน

ดังนั้น การส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน และการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กร โดยรวมอีกด้วย โดยมีวิธีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. เพิ่มความสำคัญต่องาน ทั้งนี้เพราะคนเรามีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น ถ้าตนได้รับโอกาสหรือไว้วางใจให้มีความสำคัญในการกำกับดูแล และเลือกวิธีทำงานอย่างอิสระด้วยตนเองรวมทั้งได้รับการยอมรับว่างานที่ตนทำมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กร

2. การกำหนดให้ผลประโยชน์ของพนักงานสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์กร เนื่องจากพนักงานจะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรตราบที่ทั้ง 2 ฝ่ายมีประโยชน์ร่วมกันจากการทำงาน เช่น กิจการบริษัทดีมีกำไร ผลกำไรส่วนนี้ก็ทำให้เงินโบนัสตอบแทนและเงินเดือนของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างน่าพอใจ เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้ผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

3. ใช้วิธีการคัดเลือก บรรจุบุคลากรใหม่ที่มีแนวคิดและค่านิยมสอดคล้องกับองค์กร ซึ่งโดยทั่วไปสิ่งที่เป็นค่านิยมขององค์กรจะปรากฏอยู่ในข้อความที่บ่งบอกถึงพันธกิจขององค์กร เนื่องจากการที่ค่านิยมองค์กรใกล้เคียงกับบุคคลที่จะบรรจุมากเพียงไร ยิ่งทำให้พนักงานใหม่ที่ได้บรรจุมีความผูกพันต่อองค์กรมากเพียงนั้น

นอกจากนี้ การให้รางวัลก็มีความสำคัญต่อการพัฒนาความผูกพันกับองค์กร ถึงแม้ค่าตอบแทนผลประโยชน์ และโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายที่ทำทนายจะมีความสำคัญ แต่พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะให้ความสำคัญกับรางวัลระหว่างบุคคลด้วยเช่นกัน อาทิเช่น การได้รับการยอมรับ การเลื่อนตำแหน่ง หรือเป็นผู้มีส่วนร่วมกับองค์กรใหม่ ๆ เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องสร้างระบบการให้รางวัลที่ให้ความสำคัญกับบุคคล และความภาคภูมิใจที่บูรณาการเข้ากับเป้าหมายของบุคคลและองค์กร ซึ่งจะช่วยกระตุ้นและธำรงรักษาความผูกพันกับองค์กรให้แก่พนักงาน (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2551, น. 107-108)

2.2.6 ประโยชน์ของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Greenberg และ Baron (2000) ได้แบ่งประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยลง
2. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรเต็มใจที่จะเสียสละเพื่อองค์กร ซึ่งพนักงานเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จขององค์กร

O'Malley (2000) ได้แบ่งประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ประเภท คือ

1. ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น (Enhance Employee Persistence) โดยสามารถลดอัตราการลาออก การเลิกงานก่อนเวลาอันควร การขาดงาน การมาสาย และมีการอยู่ปฏิบัติงานล่วงเวลา

2. ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Promotes Citizenship Behavior) คือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้อื่น มีศีลธรรมและคุณธรรมเพิ่มขึ้น เช่น การลดความไม่ซื่อสัตย์ในองค์กร

3. ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น (Increases Organizational Performance) คือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น มีการบริการที่ดีขึ้นและมีคุณภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น พนักงานคงอยู่กับองค์กรได้นานขึ้นความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากประโยชน์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กรขนาดใหญ่ เพราะจุดมุ่งหมายสำคัญในการบริหารงานของทุกองค์กร คือ ให้องค์กรคงอยู่และบรรลุเป้าหมาย เมื่อบุคลากรสามารถทำให้องค์กรเกิดความผูกพันได้มากเพียงใด การบริหารจัดการในด้านทรัพยากรมนุษย์ก็จะง่ายขึ้น เนื่องจากบุคลากรจะลดอัตราการมาสาย การขาดงาน และลดอัตราการลาออก นอกจากนี้ยังส่งผลต่อทัศนคติและจิตใจ ได้แก่ มีอารมณ์ดี มีความจงรักภักดี มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เต็มใจที่จะเสียสละเวลา เสียสละผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อความสำเร็จขององค์กร

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาครั้งนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer and Allen (1991) ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามความหมายของประสิทธิภาพไว้ดังนี้

Certo (2000, p. 9 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545, น. 31) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นวิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

วิภาดา คุปตานนท์ (2551, น. 12) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรเพื่อการผลิตอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการผลิตและผลผลิตที่มีคุณภาพ

สาคร สุขศรีวงศ์ (2553, น. 11) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตในจำนวนที่กำหนด

Pamela, Stephen, patrica (2004, p. 5) ได้ให้คำจำกัดความของของประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นการใช้สิ่งนำเข้าน้อยที่สุด เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ โดยทำในสิ่งที่ถูกต้องตามกระบวนการ

Stephen P. Robbin and David A. Decenzo (2004, p. 6) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งอาจจะหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งนำเข้าและผลลัพธ์ โดยใช้ต้นทุนทางทรัพยากรให้น้อยที่สุด

Chuck and Williams (2008, p. 5) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานโดยใช้ความลำบาก ค่าใช้จ่าย หรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

Gibson and Other (1998, p. 37 อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มผล, 2552, น. 6) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย โดยการวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน อาทิเช่น อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิต เป็นต้น

พัฒนา คดีพิศาล (2553) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การดำเนินเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมามากและมากที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ ระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนด

จากการให้ความหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การดำเนินงานในสิ่งที่ถูกต้องโดยใช้สิ่งนำเข้าน้อยที่สุดเพื่อก่อให้เกิดการผลิตและผลผลิตที่มีคุณภาพ และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้



ภาพที่ 2.4 แสดงความหมายของประสิทธิภาพ

ที่มา : Stephen and Mary (2005)

จากการให้ความหมายต่างๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานน้อยที่สุดและผลลัพธ์ที่ออกมา คือ องค์กรประสบความสำเร็จมีกำไร และยังสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญมากเพราะจะเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไปและประสบความสำเร็จ

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Mager and Besch (1967) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว อันหมายถึง ความสามารถที่จะมองเห็นความแตกต่างระหว่างสองสิ่งหรือมากกว่า หรือความสามารถที่จะบอกได้อย่างถูกต้องว่างานสำคัญได้สำเร็จลุล่วงแล้ว หรือความสามารถที่จะบอกได้ว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง ความสามารถที่จะหาคำตอบเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ โดยความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนให้พนักงานเห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่เกิดขึ้นตลอดแนวทางการแก้ไข
3. ความสามารถในการจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง ความสามารถที่จะทราบว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไร รวมถึงสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง

4. ความสามารถในการตัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้และความเข้าใจ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญสำหรับการมีประสิทธิภาพในการทำงาน

Harrington Emerson (1996 อ้างถึงใน วิภาดา คุปตานนท์, 2551, p. 22) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเน้นว่า การจัดการเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน โดยตัววัดประสิทธิภาพในการทำงาน (Principles of Efficiency) ประกอบด้วย

1. การมีอุดมการณ์ที่เด่นชัด (Clearly Defined Ideal) เป็นการทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดการทำงานที่ชัดเจน

2. การใช้หาความรู้และการแนะนำผู้ปฏิบัติงาน (Common Sense)

3. การสอนงานโดยผู้ชำนาญการ (Competent Counsel)

4. การมีระเบียบในการทำงาน (Discipline)

5. การมีความยุติธรรม (Fair Deal)

6. การมีระบบข้อมูลที่แม่นยำ (Reliability)

7. ความคล่องตัวของระบบการปฏิบัติงาน (Dispatching) คือ ควรจะมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการอย่างทั่วถึง

8. การกำหนดตารางเวลาในการทำงาน (Standard and Schedules)

9. การมีมาตรฐานและกำหนดคุณสมบัติของมาตรฐานที่ชัดเจน (Standardizes Operation)

10. การมีการจดบันทึกและมีคู่มือการปฏิบัติงาน (Written Document)

11. การให้รางวัล (Efficiency Reward)

สิริรัตน์ สวยศม (2546, น. 4) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งประเมินได้ 2 ลักษณะ คือ ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง ที่หมายถึง การพิจารณาตนเองในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากงาน และประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านความรู้ความเข้าใจ การรับผิดชอบต่อหน้าที่ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2542, น. 257 อ้างถึงใน ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน, 2550, น. 17-18) กล่าวถึงเทคนิคในการประเมินผลการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลว่ามี 7 ด้าน ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือ การกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวน เป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้การทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงาน ที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพผลต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงาน จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า เขาบรรลุ วัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) คือ ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง มีความครบถ้วน ประณีต ทันเวลา และเป็นที่ยอมรับจากผลงานที่สำเร็จจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจน ในคู่มือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงาน เกี่ยวกับตนเอง และงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

4. คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคล ที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือ ในสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือ การที่ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจ ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกันกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและลูกน้องเพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาและเกี่ยวกับองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำไว้วางใจได้ใน เรื่องเวลาและเรื่องอื่น ๆ

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ การที่ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้ง ในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล่าวที่จะเริ่มต้นงาน ได้ด้วยตนเองและไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วย ตัวเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

ธวัชชัย เมฆกระจาย (2547) กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายงาน ว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง หน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ภายใต้อาณาเขตการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ประการ คือ

1. การวางแผนและการจัดระบบงาน (การมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)
2. ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจ มุ่งมั่นทำงาน ให้สำเร็จลุล่วง และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)
3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน)
4. ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และปัญหา)
5. การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการและประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี เคารพกฎระเบียบต่าง ๆ)
6. การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณและค่านิยมของหน่วยงาน)

จากการให้ความหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานน้อยที่สุด ใช้อย่างคุ้มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2.3.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (อ้างถึงใน คฑาทูท พรหมายน, 2545, น. 9) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) ทั้งนี้ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อกำหนดถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547, น. 11) ได้สรุปองค์ประกอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน ชูวนันท์ พานิชโยทัย, 2541 , น.23 -32) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้ โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในหลายแง่มุม ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต
2. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร
3. ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์

2.3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเตียง, 2544, น. 18-19) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

- 2.1 ชนิดของงาน
- 2.2 ทักษะความชำนาญ
- 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
- 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
- 2.5 ขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร

- 3.1 ความมั่นคง
- 3.2 รายได้
- 3.3 สวัสดิการ
- 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
- 3.5 สถานภาพการทำงาน
- 3.6 ผู้ร่วมงาน
- 3.7 ความรับผิดชอบ
- 3.8 การจัดการ

สมยศ นาวิการ (2544) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรประกอบด้วย 7 ปัจจัยหลัก ดังนี้

1. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) คือ การกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาส และอุปสรรคภายในและภายนอกองค์กร
2. ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) คือ การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น
3. ปัจจัยด้านระบบ (System) คือ ระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
4. ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) คือ รูปแบบเกี่ยวกับการบริหารการจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) คือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
6. ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือ ความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
7. ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Values) คือ ค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร

Certo C. (2000) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยที่ 1 คือ ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับ ลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้น และระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือการกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

ปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกันมีบทบาทในการทำงานหรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น บุคคลจึงรวมถึงผู้บริหาร บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำและทักษะในการนำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กร

ปัจจัยที่ 3 คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงใน ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์, 2547, น. 13) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จไว้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนที่ชัดเจน คือ มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่

ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อขุดเลิกงานที่ซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็นโดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

Weber (1976) (อ้างถึงใน ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์, 2547, น. 12) ได้กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแข่งขันและการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการศึกษาค้นคว้า ผู้ศึกษามุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาครั้งนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953) ที่สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs)

2.4 ข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ก่อตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2503 สภาพเศรษฐกิจ สังคม และแนวทางการพัฒนาประเทศไทย ในช่วงเวลานั้น เป็นตัวแปรสำคัญ ในการกำหนดบทบาทให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีภาระหน้าที่สำคัญ คือ เร่งดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้า เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าออกไปให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงชุมชนชนบททุกท้องที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในยุคบุกเบิก จึงต้องเริ่มต้นดำเนินงาน ด้วยความมุ่งมั่น และทุ่มเท เอาชนะอุปสรรคความยากลำบาก ด้วยเครื่องจักร เครื่องมือ และเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน เท่าที่มีอยู่ในขณะนั้น โรงไฟฟ้าเครื่องจักรดีเซล หรือ โรงไฟฟ้าหลายแห่ง จึงถูกสร้างขึ้น เพื่อผลิตกระแสไฟฟ้าสำหรับบริการในแต่ละพื้นที่ ในด้านระบบจำหน่าย และระบบสายส่ง มีการพัฒนา เพื่อประสิทธิภาพ ความมั่นคงในการ

จ่ายกระแสไฟฟ้า ให้สามารถรองรับ การขยายตัว ด้านการลงทุนภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม ฯลฯ ซึ่งกระจายออกไปสู่ภูมิภาค มากขึ้นเป็นลำดับ นำไป สู่โครงการ ก่อสร้างเชื่อมโยง ยูนโรจเจอร์ดีเซล ในระบบเดิม ที่ต้นทุนสูง ประสิทธิภาพต่ำ เปลี่ยนมารับกระแสไฟฟ้า จากการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย

วิวัฒนาการขั้นต่อมา คือ เมื่อกระบวนการปรับเปลี่ยนระบบ สายส่งสถานีไฟฟ้า ย่อย รับกระแสไฟฟ้า ในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ จากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายกระแสไฟฟ้า ในท้องที่ห่างไกล มักเกิดภาวะแรงดันไฟฟ้าตกปลายสาย เกิดความสูญเสีย ตลอดจนปัญหากระแสไฟฟ้าตก กระแสไฟฟ้าดับ ในระบบจำหน่ายอยู่เป็นประจำ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงนำระบบไฟฟ้าแรงดันสูง 115 กิโลโวลต์ มาใช้ทดแทน มีการก่อสร้าง สถานีไฟฟ้าระบบแรงดันสูง 115 กิโลโวลต์ ในปี พ.ศ. 2526

ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการ ดำเนินการเพื่อยกระดับ มาตรฐาน ระบบสายส่ง และการบริการ พลังงานไฟฟ้า รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนา เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับขอบข่าย การปฏิบัติงาน และการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เพิ่มมากขึ้น ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร เพื่อควบคุมตรวจสอบ และให้ บริการอย่างรวดเร็ว กลายเป็นสิ่งที่ทวีความสำคัญ มากขึ้น แนวคิดในการพัฒนา ระบบสารสนเทศ จึงเริ่มดำเนินการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในลักษณะต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการจัดเก็บ จัดระบบข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง กับระบบบริหารการจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้อย่างถูกต้องครบถ้วน

แม้จะพัฒนาการบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็เน้นในเรื่อง ระบบตรวจสอบ จึงนำรถตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง (High-voltage testing car) มาเสริมการปฏิบัติงาน ให้มีความสามารถ ในการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูงได้เกือบทุกชนิดใน สถานีไฟฟ้า โดยเฉพาะกรณี ที่เกิดเหตุขัดข้อง สามารถตรวจสอบบำรุงรักษา และแก้ปัญหาได้ในการ ปฏิบัติงานคราวเดียวกัน นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังพัฒนาการปฏิบัติงาน ด้านการบำรุงรักษา ระบบจำหน่าย โดยไม่ต้อง ดับกระแสไฟฟ้าในขณะที่ทำการตรวจสอบแก้ไข ทำให้ไม่เกิดความเสียหาย กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะ ในกลุ่มอุตสาหกรรม โรงงาน หรือชุมชนใหญ่ ๆ ด้วยชุดปฏิบัติการ Hotline barehanded ซึ่งเป็นอีกเทคโนโลยี หนึ่ง ที่ทันสมัยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการให้บริการเสริม แก่ลูกค้ารายใหญ่ในกลุ่มธุรกิจโรงงาน อุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรม ที่ต้องการซ่อมบำรุง โดยไม่ ต้องหยุดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือ หยุด เดินเครื่องจักร ในระหว่างนั้น

จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ของวิทยาการด้านต่าง ๆ มีผลให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตระหนักถึงความสำคัญ ในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนการบริการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใช้ไฟทุกรายด้วย การพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพ ในระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ สอดคล้อง และพอเพียงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง นอกจากนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคลอันมีค่าให้สามารถใช้เครื่องมืออันทันสมัยได้ อย่างชำนาญ เป็นสิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญ โดยฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการทำงาน ทั้งด้านการบริหาร และการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเชื่อมั่นในศักยภาพแห่งเทคโนโลยี และการบริหาร เพราะด้วย เทคโนโลยี และการบริหารที่ทันสมัย กอปรกับความเชื่อถือ เชื่อมั่นในระบบจำหน่าย กระแสไฟฟ้า ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความมั่นคง และพร้อมที่จะ ขยายการดำเนินงาน เพื่อรองรับลูกค้าได้อย่างเต็มที่ トラバจนถึงวันนี้

2.4.2 แนวทางการดำเนินงานในทศวรรษที่สี่

แนวทางการดำเนินงานต่อไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปี พ.ศ. 2534-2543 มุ่งเน้น ดำเนินการ เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม ที่กระจายไปยังชนบท และ ส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนในภูมิภาคให้เจริญ รวมทั้ง โครงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเล ตะวันออก และพื้นที่ภาคใต้ โดยเน้นงานทางด้านการปรับปรุง เสริมประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบและ ให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ดังนี้

2.4.2.1 ด้านการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า

เพื่อให้เพียงพอกับการใช้ไฟฟ้าในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ดำเนินการปรับปรุง เสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้า โดยก่อสร้างสายจำหน่ายเพิ่มเติม และเปลี่ยนขนาดสายให้ใหญ่ขึ้น เพิ่มระบบแรงดันให้สูงขึ้น นำระบบแรงดัน 115 เควี. มาใช้ทั้งระบบสายส่ง และสถานีไฟฟ้า โดยเฉพาะในเขตภาคกลางพร้อมทั้งมีการพัฒนานำวิทยาการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการบริหาร ระบบจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งมีขนาดใหญ่และซับซ้อนมากขึ้นทุกขณะ ด้วยเครื่องประมวลผลที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงที่เรียกว่า DSM (Distribution System Management) สามารถจัดเก็บ ข้อมูลระบบจำหน่าย วิเคราะห์ระบบจำหน่าย รวมทั้งจะมีการพัฒนาระบบควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้า แบบอัตโนมัติ ที่เรียกว่า SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) มาใช้ควบคุมระบบ การจ่ายไฟฟ้า การถ่ายเทโหลด และการแก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องให้คืนสภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ มีการดำเนินการขยายบริการ ให้กับชนบทที่ยังไม่ได้รับบริการซึ่งคงเหลืออยู่เล็กน้อยให้ครบถ้วน เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพปลอดภัยให้มากขึ้น

2.4.2.2 ด้านการบริหาร

เพื่อให้ทันกับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องปริมาณงานและความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งสภาวะแวดล้อมและทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมการเมือง วิทยาการและเทคโนโลยี ซึ่งมีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพิจารณาทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์เป็นระยะ ๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้มีลักษณะเป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น และทบทวนปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานเกิดความคล่องตัวสอดคล้องกับสถานการณ์ เนื่องจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเน้นด้านบริการและการเพิ่มประสิทธิภาพ ความมั่นคงของระบบจำหน่าย จึงมีการวางแผนกำลังคนอย่างเป็นระบบให้มีอัตรากำลังสอดคล้องกับการดำเนินการ จัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น ทั้งทางด้านวิศวกรรม การบริหาร และการจัดการ เพื่อเป็นกำลังสำคัญ ในการดำเนินกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

2.4.2.3 ด้านวิทยาการและเทคโนโลยี

เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีภารกิจความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ จึงได้ มีการพัฒนาระบบงานประมวลผล ทั้งทางด้านจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและการ ประมวลผล ในทุกสาขาพร้อมทั้งจัดหาเครื่องประมวลผลที่เหมาะสมกับการดำเนินงานทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค นอกจากนี้มีการพัฒนานำวิทยาการและเทคโนโลยี ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และระบบการสื่อสารที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในกิจการมากขึ้น (ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2556)

2.4.3 กรอบการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

2.4.3.1 ด้านภารกิจ (Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.4.3.2 ด้านวิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัย มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน

2.4.3.3 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance & Utilization) การเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา การพัฒนานวัตกรรมและการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เช่น การบริหารจัดการ เรื่องหน่วยไฟฟ้าสูญเสีย (Loss) หรือ โครงการ Smart Grid ที่เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนที่ดียิ่งขึ้น

2.4.3.4 องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer – Centric Organization)

การมุ่งเน้นเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างแท้จริงในระยะยาว โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์ และทำความเข้าใจกับพฤติกรรมความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การเป็นองค์กรที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้เหมาะสมที่สุด ตามหลักการพิจารณาแบบ Value Innovation ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการแข่งขันทางด้านราคาเท่านั้น การสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Royalty) โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและองค์กรและการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

2.4.3.5 องค์กรที่เติบโตอย่างเกื้อกูล (Growth & Ecosystem)

การเป็นองค์กรที่แสวงหาโอกาสการลงทุนและสร้างรายได้จากธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลัก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวม และเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างประโยชน์จากการ Synergy ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมได้อย่างดียิ่งขึ้น และวางบทบาทเชิงรุกของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและพัฒนากิจการพลังงานของประเทศอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถรองรับความท้าทายใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงทำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องและได้เปรียบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

2.4.3.6 ค่านิยมร่วม (Core Value) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ริเริ่มสร้างสรรค์ ทันสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี โปร่งใส มีคุณธรรม

2.4.3.7 แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions, SOD)

- มุ่งพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของประเทศ และแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มต่อทรัพย์สิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- พัฒนาและขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

- บริหารต้นทุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรม

- เสริมสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งดูแลคุณภาพ ความปลอดภัยของชุมชน และมลภาวะอันอาจเกิดจากการประกอบกร

- มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้องค์กรมี ผลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง รองรับต่อการแข่งขันในอนาคต รวมทั้งการเป็นแหล่งรายได้ของภาครัฐอย่างยั่งยืน

- สนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากร และการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

- มีมาตรการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.4.3.8 นโยบาย (Policy) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีกำไรเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ

(Smart Grid) ที่มีศักยภาพเพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุน ตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียนและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อน และเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ในอนาคต

มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการจัดการความรู้ภายในองค์กรเน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กรควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

2.4.3.9 กลยุทธ์ด้านการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

2.4.3.9.1 มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กร

- ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning Culture) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การถ่ายโอนความรู้และประสบการณ์ (Knowledge Transfer) และการนำความรู้ไปใช้งาน (Knowledge Utilization)

- พัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำ และสำนึกรับผิดชอบต่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อมุ่งไปสู่การสร้างความผูกพันกับบุคลากรภายในองค์กร (Employee Engagement) ในระยะยาว

- พัฒนาการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) และการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ Talent Management ของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งคลังสมองเพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมผู้ทรงคุณวุฒิที่เกษียณอายุราชการของ กฟภ. ที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในด้านต่างๆ เพื่อนำเอาศักยภาพและภูมิปัญญาของบุคลากรดังกล่าวมาใช้พัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

- พัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจและสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์

- ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ (Process Improvement) ให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและสอดคล้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศ เช่น การบริการลูกค้า การบริหารโครงการลงทุนและก่อสร้าง และกระบวนการงานเชิงบริหารและธุรการต่าง ๆ รวมถึงปรับปรุงกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อการปฏิบัติงาน

2.4.3.9.2 เพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

- พัฒนาองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal - SEPA)

- พัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมเพื่อรองรับ พรบ. ประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

- มีมาตรการควบคุมต้นทุนที่เหมาะสม

- ยกระดับมาตรฐานในการทำงานระหว่างหน่วยงานภายใน

2.4.3.10 แผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (Strategic Improvement Plan, SIP) เป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่มีผลต่อการเพิ่มค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ และนำแนวทางการดำเนินงานมาพิจารณากำหนดวิธีดำเนินการหรือแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (Strategic Improvement Plan) ซึ่งแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพจะถูกเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ในแผนที่ยุทธศาสตร์ตามระบบ Balanced Scorecard ได้แก่

- ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

- เพิ่มรายได้จากการดำเนินธุรกิจ และการลงทุน

- ใช้สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- เพิ่มคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ประสิทธิภาพและขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง

- สื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

- ปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการไปสู่ Smart & Green Office

- พัฒนาการส่งมอบสินค้าและบริการแบบครบวงจร

- สนับสนุนการใช้ไฟฟ้าในภาคคมนาคมขนส่ง/และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

- ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

- เตรียมองค์กรเพื่อรองรับนโยบายที่เกี่ยวข้อง และการเข้าสู่ระบบการประเมิน
คุณภาพรัฐวิสาหกิจ

2.4.4 การบริหารงานและพื้นที่ในความรับผิดชอบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงานให้คำแนะนำตลอดจน
จัดท้าวิสตดูอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค ได้แบ่งการบริหารงานออกเป็นผู้ว่าการ
รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจสอบภายใน สำนักกฎหมาย ฝ่าย และกอง

สำหรับในส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขต (เทียบเท่าระดับฝ่าย) รวม
เป็น 12 การไฟฟ้าเขต มีหน้าที่ควบคุมและให้คำแนะนำแก่สำนักงานการไฟฟ้าต่าง ๆ

2.4.5 จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณผู้บริหาร และจรรยาบรรณของ พนักงาน

2.4.5.1 จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรธุรกิจของรัฐขนาดใหญ่ที่การดำเนินงานมีส่วน
สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารงานเพื่อให้เกิดความผาสุกและ
ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าตลอดจนประโยชน์สูงสุดของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งได้
ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลายาวนานด้วยความมั่นคงและความมีชื่อเสียงในการบริหารกิจการที่ดี
ได้รับการยกย่องและเชื่อถือสืบเนื่องมาจากการประพฤติปฏิบัติที่ดีงามของพนักงานทุกคนจึงได้มาซึ่ง
จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

2.4.5.1.1 ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและประชาชน จัดหาและให้บริการไฟฟ้าอย่าง
มีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและประชาชนเป็น
สำคัญ

2.4.5.1.2 ความรับผิดชอบต่อผู้เป็นเจ้าของกิจการบริหารกิจการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล คำนึงถึงความคุ้มค่าของภารกิจสนองนโยบายของรัฐอย่างเป็นรูปธรรม ทำรายได้ และกำไร
ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เจ้าของกิจการและพนักงานอย่างเป็นธรรม

2.4.5.1.3 ความรับผิดชอบต่อพนักงานให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ
และมาตรฐานการครองชีพพร้อมด้วยสวัสดิการที่ดี ฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานให้มีความรู้
ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ และศักยภาพ พิจารณาให้คุณและโทษด้วยความเสมอภาค
โปร่งใส และยุติธรรม

2.4.5.1.4 ความรับผิดชอบต่อรัฐให้ความร่วมมือกับรัฐในการปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของราชการ

2.4.5.1.5 ความรับผิดชอบต่อสังคมให้บริการอย่างทั่วถึงตามมาตรฐานที่กำหนด สนับสนุนกิจกรรม สาธารณะประโยชน์ อนุรักษ์สภาวะแวดล้อม ยกย่องคุณภาพชีวิตของประชาชน ผู้ใช้ไฟฟ้า และสร้างสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม

2.4.5.1.6 ความรับผิดชอบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.4.5.2 จรรยาบรรณของผู้บริหาร

2.4.5.2.1 ปฏิบัติหน้าที่และให้ความร่วมมือ หรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย นโยบายของรัฐ และข้อบังคับของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.5.2.2 มีการบริหารจัดการที่ดีตามนโยบายของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะด้านความซื่อสัตย์ สุจริต รอบคอบ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.5.2.3 เป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดี มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีวิจารณญาณที่ถูกต้อง เที่ยงธรรม ลดความขัดแย้ง เน้นความสามัคคี และการมีส่วนร่วม มีเมตตาธรรมรับฟังปัญหาและ ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและมีเหตุผล

2.4.5.2.4 บริหารทรัพยากรบุคคลด้วยการให้ตอบแทนตามผลงาน ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา การถ่ายทอดความรู้และความสามารถของ พนักงานอย่างทั่วถึง สม่่าเสมอและต่อเนื่อง

2.4.5.2.5 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ประชาชน และผู้ร่วมงาน

2.4.5.2.6 ดูแลพนักงานให้มีสวัสดิภาพและสวัสดิการในการทำงานที่ดี

2.4.5.2.7 จัดให้มีระบบบริการลูกค้าที่ดี มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบความพึงพอใจได้

2.4.5.2.8 ปลุกฝังให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ พนักงานต้องปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.5.2.9 ปลุกฝังให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมรวมทั้ง จัดให้มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ

2.4.5.2.10 ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้องและไม่ทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.5.2.11 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในองค์กร โดยการส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงและทำให้มั่นใจว่ากระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการปฏิบัติทั่วองค์กร

2.4.5.3 จรรยาบรรณของพนักงาน

2.4.5.3.1 มีทัศนคติที่ดีต่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่น ทุ่เมทและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นสำคัญ

2.4.5.3.2 รักษาระเบียบ วินัย ยึดมั่นในคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง ไม่ประพฤติตนไปในทางเสื่อมเสียทั้งต่อตนเอง องค์กร และสังคม

2.4.5.3.3 ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา

2.4.5.3.4 ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และประหยัด เพื่อประโยชน์สูงสุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.5.3.5 มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ใฝ่หาความรู้และประสบการณ์เพื่อพัฒนาตนเองทั้งงานในหน้าที่ และความรู้ทั่วไปติดตามข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา

2.4.5.3.6 พึ่งปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและให้เกียรติผู้ร่วมงาน

2.4.5.3.7 รักษาและร่วมสร้างสรรค์ให้เกิดความสมัครสมานสามัคคี และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ เพื่อประโยชน์ต่อกิจการงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.5.3.8 มีจิตสำนึกในการให้บริการทั้งแก่ลูกค้าภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรมทั่วถึงด้วยความรวดเร็ว และอัธยาศัยอันดี ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและประชาชน

2.4.5.3.9 รักษาความลับและข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คู่ค้า และลูกค้าอย่างเคร่งครัด ไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.5.3.10 ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง และไม่ทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.5.3.11 มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง/ปัจจัยเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นและทำให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์นำเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2555 - 2563 โดยคำนึงถึงความสำคัญของบุคลากรในองค์กรในทุกด้าน จึงกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างการรับรู้และการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กร การรักษาช่องว่างความสามารถหลักของพนักงาน การรักษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการและบรรยากาศในการทำงาน รวมถึงการมุ่งเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ โดยการเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนที่ดีขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มุ่งให้องค์กรไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการจัดการความรู้ภายในองค์กร เน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อมุ่งไปสู่การสร้างความผูกพันของบุคลากรภายในองค์กร (Employee Engaement) ในระยะยาว และเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองเป้าหมายขององค์กรต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่เป็นแรงขับเคลื่อนหลักที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและดำเนินงานไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ จึงได้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีที่ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมาย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นทุนมนุษย์ที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กรและสังคมอย่างยั่งยืน รวมถึงเพื่อพัฒนาระบบการเลื่อนตำแหน่งและการพิจารณาผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความสามารถและผลงาน การสร้างแรงจูงใจ และสร้างระบบที่ดี มีคุณธรรม โปร่งใส การพิจารณาและส่งเสริมบุคลากรที่มีผลงานดี การยกย่อง ชมเชยบุคลากรที่ดี การสร้างบรรยากาศที่จูงใจเพื่อให้บุคลากรทุ่มเทให้กับองค์กร มีความผูกพันกับองค์กร และสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง อีกทั้งยังได้มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านทรัพยากรมนุษย์ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน รวมถึงได้ทราบว่าปัจจัยใดที่องค์กรควรส่งเสริม สนับสนุน หรือปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้พนักงาน

เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว และเพื่อให้สอดคล้องกับระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ในปัจจุบันที่มุ่งเน้นบุคลากร ซึ่งกำหนดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ที่มีหลักสำคัญ คือ เน้นวิธีการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการดำเนินงาน ความท้าทายในการดำเนินงาน และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อีกทางหนึ่งด้วย รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาตนเองโดยให้โอกาสพนักงานทุกหน่วยงานเลือกหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนางาน และหลักสูตรการพัฒนาตนเอง อาทิเช่น หลักสูตรการเสริมสร้างภาวะผู้นำ หลักสูตรการจัดการเชิงกลยุทธ์ หลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น และให้โอกาสในการศึกษาต่อแก่พนักงานในทุกระดับ การส่งเสริมและจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมกับการพัฒนาการเจริญเติบโตขององค์กรในหลาย ๆ ด้าน การสร้างให้พนักงานเกิดการรับรู้จรรยาบรรณของพนักงาน มีสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อองค์กรด้วยความเต็มใจ การสร้างความเข้าใจให้พนักงานตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ให้พนักงานรู้จักองค์กร รับทราบนโยบายขององค์กร รู้จักวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กร รู้จักวัฒนธรรมองค์กร รู้จักระบบการบังคับบัญชาขององค์กรเพื่อพนักงานจะได้มีข้อมูลในเบื้องต้นเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กรในระยะยาวอย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรพร้อมจะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจเพื่อให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และพร้อมที่จะเป็นพนักงานที่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตลอดจนมีความพร้อมที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนับเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้ศึกษาสนใจ และต้องการทราบว่าในภาวะการณ์ปัจจุบันนี้ ด้วยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทักษะ ความรู้ของพนักงานที่มีต่องาน ต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาทิเช่น พฤติกรรมการช่วยเหลือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร การพัฒนาตนเอง เป็นต้น และส่งผลต่อการมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อาทิเช่น มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน เป็นต้น มีความสัมพันธ์กันอย่างไร และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากน้อยอย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Podsakoff et al. (2000) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

LePine, Erez and Johnson (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่องธรรมชาติและองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบวิพากษ์งานวิจัย ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

William, Pitre and Zainuba (2002) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องความยุติธรรมในองค์กรและความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาจากพนักงานในหลายอุตสาหกรรม องค์กร และตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Murphy, Athansou, and King (2002) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจากศูนย์การพัฒนาบุคลากรพิเศษ 41 คน ในเมืองเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย โดยให้พนักงานประเมินความพึงพอใจในงานด้วยตนเอง ส่วนพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรประเมินจากหลายแหล่ง คือ พนักงานประเมินตนเอง พี่เลี้ยงพนักงาน คณะกรรมการ และหัวหน้าแผนก พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้ง 5 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือ การคำนึงถึงผู้อื่น และความมีน้ำใจนักกีฬา

Fenton-LeShore (2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานของครู และความผูกพันต่อองค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษาสาธารณะที่มี

มาตรฐานการเรียนคำในเมืองนิวยอร์ก ที่มีขอบเขตการสอนของวิชาคณิตศาสตร์ วิชาภาษาอังกฤษ และอัตราการสำเร็จการศึกษา มาตรฐานการศึกษาในระดับสี่ โดยการสัมภาษณ์คณะกรรมการการศึกษาเมืองนิวยอร์ก ผู้เกี่ยวข้อง ครูและครูใหญ่ เกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อหาความสัมพันธ์ทางบวกของตัวแปร จากการศึกษาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรทั้งสาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน จากการศึกษาเอกสารจำนวนหนึ่งทำให้เชื่อได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดังนั้น เฟินตันจึงเสนอแนะให้ศึกษาความสัมพันธ์เหล่านี้อีกครั้ง โดยการใช้การวิเคราะห์ถดถอยในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายธรรมชาติของความสัมพันธ์ดังกล่าว

Gautam, Dick, Wagner, Upadhyay and Davis (2005) ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศเนปาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่เป็นของชาวเนปาล จำนวน 5 แห่ง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 450 คนผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

กันยา พิรพัฒนานันท์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กษมา ทองขลิบ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน จากกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 255 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมยังร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วนันดา หมวดเอียด (2550) ได้ศึกษารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก พบว่า ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับผลกระทบจากตัวแปรแฝงการเสริมพลังเชิงจิตวิทยามากที่สุด ซึ่งตัวแปรแฝงดังกล่าว ได้แก่ การให้คุณค่ากับงาน ความเชื่อมั่น ความมีอิสระ และผลกระทบตัวแปรแฝงลำดับถัดมา ได้แก่ การได้รับโอกาส การได้รับทรัพยากร การได้รับการสนับสนุน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่วนตัวแปรแฝงด้านความพึงพอใจในงานมีผลกระทบน้อยที่สุด อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน

การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน แต่ตัวแปรทั้งสามสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

มาธัชศรีวีร์ ลิมาภรณ์วณิชย์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้อารมณ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงานและด้านระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ เขาวน้อารมณด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

สายฝน กล้าเดินดง (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทำการศึกษากับบุคลากรในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย มีอายุระหว่าง 18-29 ปี ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงานและทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก และพบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อริสา สำรอง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการ

งานบุคคลแห่งประเทศไทย พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร คุณลักษณะบุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน โดยที่มีตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลทางตรงต่อตัวแปรทั้ง 3 และมีผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แต่ตัวแปรพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกเหนือจากนี้ ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้านกับตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ตามลำดับ ดังนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ การพัฒนาตนเอง การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และการคำนึงถึงผู้อื่น

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Gautam et al. (2005) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ จากพนักงาน 5 องค์กร จำนวน 450 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งสองด้าน

Erez & Johnson (2002) ได้ทำการศึกษาด้วยการรวบรวมงานวิจัยและนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีเมตา (Meta Analysis) เกี่ยวกับธรรมชาติและปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรพบว่า ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรม และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรเป็นอย่างมาก

LaMastro(2002)ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความผูกพันองค์กรกับการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูโรงเรียนอนุบาล 251 คน จากโรงเรียนของรัฐบาล 5 แห่ง ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐอเมริกา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันองค์กรด้านการคงอยู่

Maier & Brunstein (2001) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายในการทำงานของพนักงานเข้างานใหม่ กับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร จากพนักงานเข้างานใหม่ของบริษัท จำนวน 14 แห่ง ในประเทศเยอรมัน จำนวน 81 คน พบว่า ความสำเร็จในเป้าหมายในการทำงาน และการรับรู้ถึงการสนับสนุนภายในองค์กร จากทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อ

องค์กรจะลดลงหากเป้าหมายในการทำงานที่ตั้งไว้ไม่ได้รับการสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนั้น ๆ

Jasovsky (2001) ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในโรงพยาบาล มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน จาก 6 โรงพยาบาล พบว่า พนักงานในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เพ็ญภัทร เจริญพิทยา (2546) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานในระดับดี พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ศึกษาความสัมพันธ์คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดี จากพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

นวรรณ์ ศรีสุริยา (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในบริษัทร่วมทุนไทย - ญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานในบริษัทร่วมทุนไทยญี่ปุ่นอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัทปัจจุบัน เท่านั้น มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรปัจจัยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน งานที่มีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ โอกาสของความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยลักษณะของประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความมั่นคงขององค์กร เป็ นองค์กรที่พึงพิงได้ เจตคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร ในบริษัทร่วมทุนไทยญี่ปุ่น นอกจากนี้ ความผูกพันกับองค์กร ได้แก่ การยอมรับ และความเชื่อมั่น ต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทร่วมทุนไทย ญี่ปุ่นด้วย

ปริยาพร พาสนาวุฒิพงส์ (2553) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานคลังจังหวัด ทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7 จำนวน 140 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่งที่รับผิดชอบ และรายได้ที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมมีความผูกพันที่มีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงษ์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงแรงกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

รินดา ชันชรกรรม (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของครู และความสุขของชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้ครูมีความพอใจในการทำงานอันก่อให้เกิดผลดีกับผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากวิทยาลัยให้ความสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติ เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ที่เอื้ออำนวยให้ครูทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ความผูกพันต่อองค์กร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ครูมีความรู้สึกที่ดีต่อวิทยาลัยยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้วิทยาลัยได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

และไม่คิดจะลาออกจากวิทยาลัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากครูปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบตรงตามเป้าหมายและเสร็จทันตามกำหนดเวลา

2.6.3 งานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Fassina (2005) ได้ทำการศึกษา *When Motivation and Cognition Collide , the Role of Justification Motives and Efficacy Beliefs on Individual and Group Decisions in Escalation Situation* พบว่า การจูงใจอย่างสมเหตุสมผลและความเชื่อในประสิทธิภาพใช้พยากรณ์การตัดสินใจของบุคคลและกลุ่ม ในการเพิ่มขึ้นของตำแหน่งงาน การจูงใจตนเองอย่างสมเหตุสมผลจะสร้างบทบาทที่เหมาะสมของประสิทธิภาพในตนเองในการตัดสินใจที่เพิ่มขึ้นของบุคคล ทั้งนี้ที่ผู้ทำการตัดสินใจได้รับผลสะท้อนกลับด้านลบ มีเงื่อนไข 3 ประการที่มีความสัมพันธ์กัน ระหว่างความมีเหตุมีผลในตนเอง ประสิทธิภาพของตนเอง และเวลาที่จะสร้างความเชื่อถือในการตัดสินใจของบุคคล ความสัมพันธ์ของ 2 เงื่อนไขระหว่างการมีเหตุมีผลในตนเองกับประสิทธิภาพของตนเองอธิบายถึงขอบเขตที่บุคคลจะมีการรับมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้น การวิเคราะห์ระดับของการเชื่อถือในกลุ่ม เหตุผลการจูงใจของหมู่คณะ ไม่เป็นบทบาทในระดับปานกลางของความเข้าใจในประสิทธิภาพของหมู่คณะ นอกจากนี้ประสิทธิภาพของหมู่คณะมีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มที่จะได้รับการมอบหมายงานเพิ่มขึ้นทันทีหลังจากได้รับผลสะท้อนกลับในด้านลบ ประสิทธิภาพของหมู่คณะไม่สร้างความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจของกลุ่มในการมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้นของพวกเขามากกว่าการทำซ้ำในตำแหน่งงานมากขึ้น คำตอบของการศึกษานี้ ได้อธิบายบทบาทโดยตรงของความเข้าใจในประสิทธิภาพและเงื่อนไขที่มีความสัมพันธ์กัน ระหว่างความเข้าใจในประสิทธิภาพและการจูงใจอย่างมีเหตุมีผล มีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลและกลุ่ม

จงรัก มีอุสาห์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านความสามารถในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการวางแผนและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ 1) ด้านความสามารถในการวางแผน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาความรู้แนวคิดและหลักในการวางแผนเชื่อมโยงกับภาระหน้าที่และนโยบายให้มีการฝึกคิด ฝึกวิเคราะห์ เพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงาน 2) ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรจัดการฝึกอบรม

เสริมทักษะความชำนาญ การสัมมนาใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่การพัฒนาความรู้ด้านสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีโครงการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ พัฒนาความรู้ความสามารถให้กับพนักงานในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 3) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ควรจัดทำแผนการใช้ทรัพยากร ของหน่วยงานและตรวจสอบการใช้วัสดุสำนักงานภายในองค์กร 4) ด้านความสามารถในการให้บริการ ควรศึกษาดูงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีผลงานยอดเยี่ยมในการให้บริการและฝึกอบรมให้กับพนักงานด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน

ชาคริต ศรีขาว (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อนงเงา พูลเพิ่ม (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ต้นสังกัดฝ่ายผลิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสด และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเห็นด้วยว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการรับผิดชอบในหน้าที่ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุงานต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานด้านความมั่นคงความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีเพศสถานภาพสมรส การศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ และตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิจิตร ปกป้อง (2553) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน , กรณีศึกษา บริษัท ไทย มาลาया กลาส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อายุ 31-35 ปี ระดับการศึกษานุปริญญาตรี/ปวส. รายได้ 10,000-15,000 บาท ฝ่ายควบคุมคุณภาพและประกันคุณภาพ ตำแหน่งงานพนักงานปฏิบัติการ อายุงาน 3 ปีขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจด้านลักษณะ การแบ่งแยกชายและหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกชนและกลุ่มนิยมอยู่ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนและด้านลักษณะเวลาในการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพท์อยู่ในระดับมาก และเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพท์ สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย มาลาया กลาส จำกัด แตกต่างกันไป พบว่า เพศ อายุ ฝ่าย และอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย มาลาया กลาส จำกัด แตกต่างกันไป

ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันเฉพาะด้านคุณภาพด้านปริมาณ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และด้านความรู้ในงาน และความสามารถในการเรียนรู้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันเฉพาะในด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามระเบียบวิจัย

ของโรงพยาบาล ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเฉพาะด้านคุณภาพ

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า วัฒนธรรมด้านที่มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ บริการด้วยใจ ($r=0.478$) รองลงมาได้แก่ ด้านมองภาพเชิงบวก ($r=0.472$) ตามลำดับ และพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r=0.520$) ยกเว้นด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านที่มีค่าสหสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ ($r=0.497$) รองลงมาได้แก่ ด้านความต้องการการยอมรับ ($r=0.449$) ตามลำดับ

ประภาพรรณ พันธ์แก้ว (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนและความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงานในแต่ละประเด็น พบว่า ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานและด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความรู้ความสามารถในงานและด้านจิตสำนึกในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษา และมีระเบียบวิธีการศึกษาในด้านการกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและ การวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงสถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่อง อิทธิพลพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกภายในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ประชากร

ในการศึกษานี้ คือ พนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งแล้วและปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ทั้งหมดมีจำนวน 3,943 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งแล้ว และปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ

Yamane (1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธี, 2553, น. 88) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ

n = จำนวนของขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้

e = 0.05 (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 3,943 คน โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างประชากรจำนวน 363.16 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ของจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ขนาดตัวอย่าง} &= \frac{3,943}{1 + 3,943 (0.05)^2} \\ &= 363.16 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 364 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 36 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่าง 3 แบบ คือ

1. แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) คือการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้ทำวิจัย โดยลักษณะกลุ่มที่เลือกจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนั้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่

2. แบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้น เช่น แบ่งตามฐานะรายได้ อาชีพ อายุ หรือตำแหน่งหน้าที่ โดยให้สมาชิกแต่ละชั้นภูมิลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างระหว่างชั้นภูมิที่เป็นตัวแทน ดังนั้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แบ่งตามระดับ

ที่	ระดับ	จำนวนพนักงาน	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง
1	ระดับ 1 - 3	234	$234 * (400/3,943)$	23
3	ระดับ 4 - 6	1,480	$1,480 * (400/3,943)$	150
4	ระดับ 7 - 9	1,719	$1,719 * (400/3,943)$	175
5	ระดับ 10 ขึ้นไป	510	$510 * (400/3,943)$	52
	รวม	3,943		400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้ศึกษาสร้างขึ้น จากการศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ (Choice) และแบบให้คะแนน (Rating) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ระดับตำแหน่ง ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ มาตรฐานวัดระดับนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
3. ระดับการศึกษา มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
5. ระดับตำแหน่ง มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
6. รายได้ มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอยู่ตามแนวคิดของ (Podsakoff et al.,2000) โดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 7 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ
2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร
4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร
5. ความคิดสร้างสรรค์
6. การให้ความร่วมมือ
7. การพัฒนาตนเอง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีอยู่ ตามทฤษฎีของ Meyer and Allen (1991) โดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 3 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อ ได้แก่

1. ด้านจิตใจ
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร
3. ด้านบรรทัดฐาน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953) โดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 4 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ ได้แก่

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลาที่ใช้ทำงาน
4. ค่าใช้จ่าย

เกณฑ์การวัดระดับและแปลความหมายของคะแนน

ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามได้ใช้การวัดระดับที่มีอยู่ในองค์กรแบบ Likert-Rating scale โดยมีคะแนนการถ่วงน้ำหนักเป็นเกณฑ์ในการวัด มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับที่มีอยู่ในองค์กร
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนที่ได้ ด้วยการนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากระดับที่มีอยู่ในองค์กรเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแบบมาตราอันตรภาคชั้น

(Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน 1-5 คะแนน จำนวน 5 ชั้น โดยใช้สูตร คำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการคำนวณเพื่อหาความกว้างของอันตรภาคชั้นมีค่าความกว้างเท่ากับ 0.8 คะแนนเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้วิจัยได้ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มากำหนดเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และระดับตำแหน่ง เป็นแบบสอบถามรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือ การมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ความคิดสร้างสรรค์ การให้ความร่วมมือ และการพัฒนาตนเอง และแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจทำงาน ความปรารถนาอยู่ในองค์กร และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน

และเวลาที่ใช้ทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิกเคอร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 3 คน

5. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruency) ดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไป ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC เท่ากับ 0.88

6. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

3.3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งแล้ว และทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม

3.3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต และจากตำราทางวิชาการ เอกสารตีพิมพ์ต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการทำงานวิจัย

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำเสนอสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลของแบบสอบถาม (Process) โดยนำข้อมูลที่ลงทะเบียนบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย

3.4.1.1 ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

3.4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้พิจารณาในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นส่วนของข้อมูลด้านพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Rating scale โดยคะแนนที่ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยและแปรความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 ระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.4.2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test (Independent sample t-test) ในระดับของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

3.4.2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และถ้ามีค่าความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ Least Significance Difference (LSD)

3.4.2.3 หาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	เท่ากับ 0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.01 - 0.30	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.31 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.60 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูง

3.4.2.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regressing Analysis) โดยวิธี Enter

ตารางที่ 3.2 แสดงสมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น	ลักษณะข้อมูล	ตัวแปรตาม	ลักษณะข้อมูล	สถิติ
เพศ	Nominal Scale	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	T-test
อายุ	Ordinal Scale	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	F-test
รายได้	Ordinal Scale	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	F-test
ระดับการศึกษา	Ordinal Scale	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	F-test
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	Ordinal Scale	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	F-test
ระดับตำแหน่ง	Ordinal Scale	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	F-test
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Interval Scale	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	Correlation
ความผูกพันต่อองค์กร	Interval Scale	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Interval Scale	Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่” ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

n	แทน	ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานกำลังสอง (Mean of squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

การศึกษาของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (f) (n = 400)	ร้อยละ
เพศ	400	100.00
ชาย	200	50.00
หญิง	200	50.00
อายุ	400	100.00
20 – 25 ปี	29	7.30
26 – 30 ปี	72	18.00
31 – 35 ปี	105	26.30
36 – 40 ปี	52	13.00
41 – 45 ปี	40	10.00
46 – 50 ปี	37	9.30
50 ปีขึ้นไป	65	16.30
รายได้	400	100.00
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	2.30
10,001 - 20,000 บาท	91	22.80
20,001 - 30,000 บาท	113	28.3
30,001 - 40,000 บาท	77	19.30
40,001 – 50,000 บาท	57	14.30
50,001 บาทขึ้นไป	53	13.30
ระดับการศึกษา	400	100.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	13.50
ปริญญาตรี	220	55.00
ปริญญาโท	116	29.00
สูงกว่าปริญญาโท	10	2.50

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (f) (n = 400)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	400	100.00
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	86	21.50
6 - 15 ปี	137	34.30
16 - 20 ปี	46	11.50
21 - 25 ปี	65	16.30
26 - 30 ปี	35	8.80
31 ปีขึ้นไป	31	7.80
ระดับตำแหน่ง	400	100.00
ระดับ 1 - 3	25	6.30
ระดับ 4 - 6	205	51.30
ระดับ 7 - 9	145	36.30
ระดับ 10 ขึ้นไป	25	6.30

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษารูปการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 20 - 25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมาคือ 10,001-20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 รายได้ต่อเดือน

40,001-50,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 รายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-15 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 26-30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

ระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือระดับตำแหน่งที่ 4-6 จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาคือ ระดับตำแหน่งที่ 7-9 จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ระดับตำแหน่งที่ 1-3 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และระดับตำแหน่งที่ 10 ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.2 - 4.18

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงดังตารางที่

4.2 - 4.9

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือ

พฤติกรรมกรช่วยเหลือ	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ	4.36	0.562	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกยินดีให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	4.40	0.613	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานของท่านไม่ได้รับโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่าน	3.79	1.046	มาก
4. ท่านรู้สึกอยากปฏิเสธการทำงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานในภาระหน้าที่ของท่าน	3.84	0.995	มาก
รวม	3.96	0.434	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกยินดีให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านรู้สึกอยากปฏิเสธการทำงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานในภาระหน้าที่ของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานของท่านไม่ได้รับโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการณ์น้ำใจเป็นนักกีฬา

พฤติกรรมการณ์น้ำใจเป็นนักกีฬา	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านคิดว่าท่านรับฟังทุกความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานที่มีต่อผลงานของท่าน	4.34	0.564	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่าหากมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถแก้ปัญหาและทำให้ งานสำเร็จตามเป้าหมายได้	4.24	0.671	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีคุณค่ากับองค์กร	4.09	0.888	มาก
4. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรมที่ไม่ชมเชยผลงานของท่าน	3.85	0.949	มาก
รวม	4.09	0.588	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการณ์น้ำใจเป็นนักกีฬาโดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการณ์น้ำใจเป็นนักกีฬา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าท่านรับฟังทุกความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานที่มีต่อผลงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาได้แก่ ท่านคิดว่าหากมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถแก้ปัญหาและทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีคุณค่ากับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรมที่ไม่ชมเชยผลงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร

พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่าคุณให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของท่านที่จะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	4.21	0.726	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกยินดีที่จะทำกิจกรรมร่วมกับองค์กรด้วยความเต็มใจ	4.28	0.676	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกการแก้ปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร	3.98	1.047	มาก
4. ท่านรู้สึกการเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเป็นสิ่งไม่สำคัญ	4.10	0.891	มาก
รวม	4.14	0.594	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกยินดีที่จะทำกิจกรรมร่วมกับองค์กรด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของท่านที่จะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ท่านรู้สึกการเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเป็นสิ่งไม่สำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกการแก้ปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	4.18	0.646	มาก
2. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการทำความเข้าใจระเบียบ วิธีปฏิบัติใหม่ ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น	4.20	0.625	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่องค์กรกำหนดได้	4.14	0.783	มาก
4. ท่านรู้สึกไม่ยอมรับใน กฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติขององค์กร	4.22	0.803	มากที่สุด
รวม	4.18	0.535	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่ยอมรับใน กฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการทำความเข้าใจระเบียบ วิธีปฏิบัติใหม่ ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ท่านรู้สึกท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับที่องค์กรกำหนดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์

พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาพัฒนางานของท่านอย่างต่อเนื่อง	4.22	0.643	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่าการนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องท้าทาย	4.21	0.635	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับองค์กร	4.08	0.923	มาก
4. ท่านรู้สึกไม่พร้อมที่จะนำเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้พัฒนางานของท่าน	4.10	0.854	มาก
รวม	4.16	0.552	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาพัฒนางานของท่านอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ท่านรู้สึกไม่พร้อมที่จะนำเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้พัฒนางานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรด้วยความเต็มใจ	4.29	0.645	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.33	0.654	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.20	0.869	มาก
4. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น	4.21	0.790	มากที่สุด
รวม	4.25	0.558	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรความคิดสร้างสรรค์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรความคิดสร้างสรรค์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง

พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกยินดีที่จะศึกษาต่อเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	4.35	0.639	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	4.38	0.673	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่า การได้รับ โอกาสให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองเป็นสิ่งไม่สำคัญ	4.18	0.857	มาก
4. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาผลงานของตนเอง	4.23	0.815	มากที่สุด
รวม	4.29	0.578	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกยินดีที่จะศึกษาต่อเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาผลงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่า การได้รับโอกาสให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองเป็นสิ่งไม่สำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในภาพรวม
แต่ละด้าน รวม 7 ด้าน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ	4.10	0.588	มาก
2. พฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	4.13	0.568	มาก
3. พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร	4.14	0.594	มาก
4. พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	4.18	0.535	มาก
5. พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์	4.16	0.552	มาก
6. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	4.26	0.558	มากที่สุด
7. พฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง	4.29	0.578	มากที่สุด
รวม	4.18	0.468	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ พฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 พฤติกรรมกรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พฤติกรรมกรความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 พฤติกรรมกรความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 พฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ พฤติกรรมกรช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความผูกพันต่อองค์กร แสดงดังตารางที่ 4.10- 4.13

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ

ด้านจิตใจ	ระดับความผูกพันต่อองค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	4.27	0.703	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานหน้าที่นี้ในองค์กร	4.36	0.657	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสำคัญกับองค์กร	4.06	0.948	มาก
4. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะบอกบุคคลภายนอกว่าปฏิบัติงานที่องค์กรนี้	4.29	0.781	มากที่สุด
รวม	4.18	0.581	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานหน้าที่นี้ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะบอกบุคคลภายนอกว่าปฏิบัติงานที่องค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ท่านรู้สึกมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสำคัญกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร

ด้านการคงอยู่กับองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตาม เป้าหมายขององค์กร	4.38	0.579	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายให้สำเร็จ	4.35	0.662	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกไม่พอใจต่อผลประเมินการปฏิบัติงานเพื่อ ปรับขึ้นเงินเดือนของหน่วยงาน	3.77	1.070	มาก
4. ท่านรู้สึกไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร และคิดจะลาออกจากองค์กร	4.22	0.861	มากที่สุด
รวม	4.18	0.581	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ท่านรู้สึกไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรและคิดจะลาออกจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่พอใจต่อผลประเมินการปฏิบัติงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน

ด้านบรรทัดฐาน	ระดับความผูกพันต่อองค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกยินดีที่จะปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบที่องค์กรกำหนดขึ้น	4.30	0.537	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่าการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ	4.33	0.607	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าการทำงานไม่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบขององค์กรเป็นเรื่องที่ถูกต้อง	4.19	0.808	มาก
4. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	4.24	0.795	มากที่สุด
รวม	4.26	0.515	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกยินดีที่จะปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบที่องค์กรกำหนดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการทำงานไม่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบขององค์กรเป็นเรื่องที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 3 ด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านจิตใจ	4.18	0.581	มาก
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	4.18	0.581	มาก
3. ด้านบรรทัดฐาน	4.26	0.515	มากที่สุด
รวม	4.23	0.484	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมา ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 4.14 - 4.18

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านคิดว่าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง	4.29	0.549	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	4.11	0.692	มาก
3. ท่านคิดว่าไม่ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.84	0.970	มาก
4. ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีคุณค่ากับองค์กร	4.05	0.864	มาก
รวม	4.07	0.602	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีคุณค่ากับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าไม่ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	4.24	0.675	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	4.26	0.663	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าไม่พอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	3.91	0.882	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	3.89	0.948	มาก
รวม	4.07	0.588	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านรู้สึกว่าไม่พอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยาก-ง่ายของงาน	4.20	0.622	มาก
2. ท่านคิดว่าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	4.26	0.638	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่ากรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละงานไม่เหมาะสม	3.84	0.952	มาก
4. ท่านคิดว่าปฏิบัติงานไม่ทันเวลาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.00	0.971	มาก
รวม	4.07	0.617	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยาก-ง่ายของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ท่านคิดว่าปฏิบัติงานไม่ทันเวลาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่ากรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละงานไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	4.14	0.805	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าเห็นด้วยกับมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายที่องค์กรนำมาใช้ให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบันขององค์กร	4.16	0.786	มาก
3. ท่านรู้สึกไม่พอใจที่องค์กรควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานล่วงเวลา ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลา	3.82	1.030	มาก
4. ท่านรู้สึกไม่พอใจกับโครงการรณรงค์ประหยัดพลังงานขององค์กร	4.16	0.834	มาก
รวม	4.07	0.651	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ท่านรู้สึกไม่พอใจกับโครงการรณรงค์ประหยัดพลังงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่เห็นด้วยกับมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายที่องค์กรนำมาใช้ให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบันขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านคิดว่าการอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละงานไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.07	0.602	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.07	0.588	มาก
3. ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.07	0.617	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.07	0.651	มาก
รวม	4.07	0.520	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันผลการเปรียบเทียบ ดังตารางต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1

H_0 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2

H_0 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3

H_0 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4

H_0 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5

H_0 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.09	0.581	4.06	0.615	0.433	0.665
2. ด้านปริมาณงาน	4.09	0.586	4.06	0.586	0.549	0.584
3. ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.08	0.621	4.07	0.615	0.318	0.751
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.03	0.686	4.10	0.614	-1.043	0.298
รวม	4.07	0.528	4.07	0.513	0.047	0.963

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.665 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่า เพศหญิงเล็กน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.584 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่า เพศหญิงเล็กน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.751 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่า เพศหญิงเล็กน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.298 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า เพศชายเล็กน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.963 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า เพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชาย และ เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สมมติฐานที่ 1.6

H_0 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านคุณภาพ	1.466	6	393	0.189

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.189 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงอายุไม่แตกต่าง จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.838	6	1.306	3.755	0.001*
	ภายในกลุ่ม	136.729	393	0.348		
รวม		144.567	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

อายุ		20 - 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 - 45 ปี	46 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.19	4.15	4.23	3.96	3.88	4.05	3.89
20 - 25 ปี	4.19	-						
25 - 30 ปี	4.15	0.04 (0.756)	-					
31 - 35 ปี	4.23	-0.041 (0.739)	-0.082 (0.366)	-				
36 - 40 ปี	3.96	0.233 (0.089)	0.193 (0.074)	0.274 (0.006*)	-			
41 - 45 ปี	3.88	0.315 (0.029*)	0.274 (0.019*)	0.356 (0.001*)	0.082 (0.510)	-		
46 - 50 ปี	4.05	0.136 (0.355)	0.095 (0.425)	0.177 (0.118)	-0.097 (0.443)	-0.179 (0.184)	-	
50 ปีขึ้นไป	3.89	0.297 (0.025*)	0.257 (0.011*)	0.339 (0.000*)	0.064 (0.558)	-0.017 (0.884)	0.162 (0.184)	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.315

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.297

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.274

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า มีSig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.257

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.274

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.356

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.339

สมมติฐานที่ 1.7

H_0 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	1.549	6	393	0.161

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.161 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงอายุไม่แตกต่าง จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.652	6	1.275	3.854	0.001*
	ภายในกลุ่ม	130.047	393	0.331		
	รวม	137.699	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน แตกต่างกันไป จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

อายุ		20 - 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 - 45 ปี	46 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.24	4.10	4.24	3.94	3.83	4.03	3.98
20 - 25 ปี	4.24	-						
25 - 30 ปี	4.10	0.141 (0.267)	-					
31 - 35 ปี	4.24	0.003 (0.978)	-0.137 (0.119)	-				
36 - 40 ปี	3.94	0.299 (0.025*)	0.158 (0.131)	0.296 (0.003*)	-			
41 - 45 ปี	3.83	0.416 (0.003*)	0.276 (0.016*)	0.413 (0.000*)	0.117 (0.333)	-		
46 - 50 ปี	4.03	0.208 (0.146)	0.067 (0.566)	0.204 (0.064)	-0.091 (0.460)	-0.209 (0.112)	-	
50 ปีขึ้นไป	3.98	0.257 (0.046*)	0.116 (0.239)	0.253 (0.005*)	-0.042 (0.693)	-0.160 (0.168)	0.049 (0.112)	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.299

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.416

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.046

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.016

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.276

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.296

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.413

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.253

สมมติฐานที่ 1.8

H_0 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	1.590	6	393	0.149

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.8 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.149 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงอายุไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.439	6	0.740	1.970	0.069
	ภายในกลุ่ม	147.635	393	0.376		
	รวม	152.074	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.069 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.9

H_0 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	0.536	6	393	0.781

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.9 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.781 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงอายุไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.914	6	0.319	0.749	0.610
	ภายในกลุ่ม	167.348	393	0.426		
	รวม	169.262	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.610 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.10

H_0 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	0.561	5	394	0.730

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.10 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.730 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงรายได้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	10.747	5	2.149	6.328	0.000*
	ภายในกลุ่ม	133.821	394	0.340		
	รวม	144.567	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันได้ จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

อายุ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	50,001บาท ขึ้นไป
\bar{X}	3.67	4.07	4.31	3.97	3.97	3.89
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.67	-				
10,001- 20,000 บาท	4.07	-0.405 (0.048*)	-			
20,001- 30,000 บาท	4.31	-0.639 (0.002*)	-0.234 (0.005*)	-		
30,001- 40,000 บาท	3.97	-0.301 (0.144)	0.104 (0.250)	0.338 (0.000*)	-	
40,001- 50,000 บาท	3.97	-0.307 (0.143)	0.098 (0.321)	0.332 (0.001)	-0.006 (0.952)	-
50,001 บาท ขึ้นไป	3.89	-0.225 (0.285)	0.180 (0.075)	0.414 (0.000*)	0.076 (0.465)	0.082 (0.460)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.405

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.639

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

หมายความว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มี รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท โดยมี ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.234

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มี รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีมากกว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท โดยมี ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.338

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีรายได้ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีมากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.414

สมมติฐานที่ 1.11

H_0 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	2.546	5	394	0.028*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.11 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงรายได้แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Robust Tests of Equality of Means (Brown-Forsythe) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	3.508	5	53.614	0.008*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานจำแนกตามรายได้ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า รายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett'3 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

อายุ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
\bar{X}	3.92	4.10	4.26	3.99	3.99	3.89
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.92	-				
10,001- 20,000 บาท	4.10	-0.182 (1.000)	-			
20,001- 30,000 บาท	4.26	-0.347 (0.965)	-0.164 (0.415)	-		
30,001- 40,000 บาท	3.91	0.011 (1.000)	-0.193 (0.400)	0.357 (0.001*)	-	
40,001- 50,000 บาท	3.99	-0.075 (1.000)	0.108 (0.984)	0.272 (0.041)	-0.085 (0.999)	-
50,001 บาท ขึ้นไป	3.99	-0.069 (1.000)	0.113 (0.985)	0.277 (0.065)	0.080 (1.000)	0.005 (1.000)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีมากกว่า พนักงานที่มีที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.357

สมมติฐานที่ 1.12

H_0 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	2.040	5	394	0.072

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.12 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงรายได้ไม่แตกต่าง จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตาม รายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.592	5	0.718	2.906	0.092
	ภายในกลุ่ม	148.483	394	0.377		
	รวม	152.074	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามรายได้ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.092 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 จึงสามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.13

H_0 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	1.874	5	394	0.098

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.13 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.098 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงรายได้ไม่แตกต่าง จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตาม รายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.591	5	0.518	1.225	0.297
	ภายในกลุ่ม	166.672	384	0.423		
	รวม	169.262	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.297 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปว่า รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.14

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษา แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	2.754	3	396	0.042*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.14 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับการศึกษาแตกต่าง จึงใช้สถิติ Robust Tests of Equality of Means (Brown-Forsythe) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	2.201	3	34.587	0.105

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.105 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปได้ว่า ระดับ

การศึกษา แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.15

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษา แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	2.307	3	396	0.076

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.15 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.076 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับการศึกษาไม่แตกต่าง จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.286	3	1.429	4.240	0.006*
	ภายในกลุ่ม	133.414	396	0.337		
	รวม	137.699	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมี

ค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 สรุปได้ว่าระดับการศึกษา แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานแตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
	\bar{X}	3.99	4.14	4.20	3.85
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.99	-	-	-	-
ปริญญาตรี	4.14	-0.272 (0.002*)	-	-	-
ปริญญาโท	4.20	-0.227 (0.018*)	0.045 (0.504)	-	-
สูงกว่า ปริญญาโท	3.85	0.111 (0.578)	0.383 (0.042*)	0.338 (0.078)	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.272

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.227

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.383

สมมติฐานที่ 1.16

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษา แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	2.898	3	396	0.035*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.16 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับการศึกษาแตกต่าง จึงใช้สถิติ Robust Tests of Equality of Means (Brown-Forsythe) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.369	3	137.595	0.006*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อย

กว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงานแตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett'3 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
	\bar{X}	3.87	4.15	4.02	4.10
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.87	-	-	-	-
ปริญญาตรี	4.15	-0.288 (0.096*)	-	-	-
ปริญญาโท	4.02	-0.152 (0.585)	0.136 (0.256)	-	-
สูงกว่า ปริญญาโท	4.10	-0.234 (0.618)	0.053 (0.999)	-0.083 (0.991)	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.096 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.288

สมมติฐานที่ 1.17

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	3.487	3	396	0.016*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.17 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับการศึกษาแตกต่าง จึงใช้สถิติ Robust Tests of Equality of Means (Brown-Forsythe) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	2.209	3	173.225	0.089

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.089 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.18

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	3.383	5	394	0.005*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.18 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับการศึกษาแตกต่าง จึงใช้สถิติ Robust Tests of Equality of Means (Brown-Forsythe) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	3.047	5	208.430	0.011*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett'3 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 5 ปี	6-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	4.09	4.20	3.94	3.92	4.16	3.87
น้อยกว่า 5 ปี	4.09	-					
6-15 ปี	4.20	-0.108 (0.920)	-	-			
16-20 ปี	3.94	0.147 (0.971)	0.255 (0.342)	-			
21-25 ปี	3.92	0.164 (0.698)	0.272 (0.030*)	0.017 (1.000)	-		
26-30 ปี	4.16	-0.077 (1.000)	0.031 (1.000)	-0.224 (0.762)	-0.241 (0.369)	-	
31 ปีขึ้นไป	3.87	0.216 (0.902)	0.324 (0.371)	0.069 (1.000)	0.052 (1.000)	0.293 (0.665)	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-15 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-15 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.272

สมมติฐานที่ 1.19

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	1.205	5	394	0.306

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.19 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.306 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับการศึกษาไม่แตกต่าง จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.695	5	1.539	4.664	0.000*
	ภายในกลุ่ม	130.004	394	0.330		
	รวม	137.699	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ระยะเวลาใน

การปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานแตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) ปราบกฏผลดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 5 ปี	6-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.13	4.15	3.95	3.88	4.34	3.90
น้อยกว่า 5 ปี	4.13	-					
6-15 ปี	4.15	-0.017 (0.830)	-	-			
16-20 ปี	3.95	0.185 (0.078)	0.202 (0.040*)	-			
21-25 ปี	3.88	0.254 (0.007*)	0.271 (0.002*)	0.069 (0.535)	-		
26-30 ปี	4.34	-0.205 (0.076)	-0.188 (0.085)	-0.390 (0.003*)	-0.459 (0.000*)	-	
31 ปีขึ้นไป	3.90	0.236 (0.051)	0.253 (0.028*)	0.050 (0.705)	-0.018 (0.884)	0.441 (0.002*)	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.254

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-15 ปี และ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อย

สมมติฐานที่ 1.20

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	2.269	5	394	0.047*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.20 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับการศึกษาแตกต่าง จึงใช้สถิติ Robust Tests of Equality of Means (Brown-Forsythe) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	2.606	5	212.365	0.026*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett'3 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 5 ปี	6-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31 ปีขึ้นไป
\bar{X}	4.14	4.09	4.09	3.95	4.28	3.80
น้อยกว่า 5 ปี	4.14	-				
6-15 ปี	4.09	0.049 (1.000)	-	-		
16-20 ปี	4.09	0.047 (1.000)	0.002 (1.000)	-		
21-25 ปี	3.95	0.190 (0.512)	0.145 (0.767)	0.142 (0.971)	-	
26-30 ปี	4.28	-0.139 (0.981)	-0.184 (0.794)	-0.186 (0.933)	-0.329 (0.124*)	-
31 ปีขึ้นไป	3.80	0.341 (0.384*)	0.297 (0.547*)	0.294 (0.721*)	0.152 (0.997)	0.480 (0.108*)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.384 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.341

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-15 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.547 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-15 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.297

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.721 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.294

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.124 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.329

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.108 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 26-30 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.480

สมมติฐานที่ 1.21

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	1.586	5	394	0.163

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.21 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.163 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระยะเวลาเวลาในการปฏิบัติงาน

ไม่แตกต่าง จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.660	5	0.732	1.741	0.124
	ภายในกลุ่ม	165.603	394	0.420		
รวม		169.262	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.124 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.22

H_0 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	2.770	3	396	0.041*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.22 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041

ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับการศึกษาแตกต่าง จึงใช้สถิติ Robust Tests of Equality of Means (Brown-Forsythe) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.62

ตารางที่ 4.62 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	6.345	3	109.044	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's 3 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.63

ตารางที่ 4.63 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

ระดับตำแหน่ง	ระดับ 1-3	ระดับ 4-6	ระดับ 7-9	ระดับ 10 ปีขึ้นไป
\bar{X}	3.97	4.18	3.91	4.22
ระดับ 1-3	3.97	-	-	-
ระดับ 4-6	4.18	-0.212 (0.509)	-	-
ระดับ 7-9	3.91	0.065 (0.997)	0.277 (0.000*)	-
ระดับ 10 ปีขึ้นไป	4.22	-0.250 (0.654)	-0.038 (1.000)	-0.315 (0.152)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 ปี และระดับตำแหน่ง 7-9 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 7-9 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.277

สมมติฐานที่ 1.23

H_0 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	2.657	3	396	0.048*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.23 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับตำแหน่งแตกต่าง จึงใช้สถิติ Robust Tests of Equality of Means (Brown-Forsythe) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.65

ตารางที่ 4.65 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	4.850	3	109.289	0.003*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett'3 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.66

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ระดับตำแหน่ง		ระดับ 1-3	ระดับ 4-6	ระดับ 7-9	ระดับ 10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.01	4.18	3.94	4.10
ระดับ 1-3	4.01	-			
ระดับ 4-6	4.18	-0.166 (0.537)	-	-	
ระดับ 7-9	3.94	0.074 (0.984)	0.239 (0.001*)	-	
ระดับ 10 ปีขึ้นไป	4.10	-0.090 (0.994)	-0.076 (0.994)	-0.164 (0.816)	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 ปี และระดับตำแหน่ง 7-9 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 ปี มีมากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 7-9 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.239

สมมติฐานที่ 1.24

H_0 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.67 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.419	3	396	0.005*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.24 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับตำแหน่งแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Robust Tests of Equality of Means (Brown-Forsythe) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.68

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	3.554	3	146.151	0.016*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.68 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's 3 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.69

ตารางที่ 4.69 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ระดับตำแหน่ง		ระดับ 1-3	ระดับ 4-6	ระดับ 7-9	ระดับ 10 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.14	4.14	3.95	4.17
ระดับ 1-3	4.14	-			
ระดับ 4-6	4.14	-0.001 (1.000)	-	-	
ระดับ 7-9	3.95	0.190 (0.587)	0.191 (0.037*)	-	
ระดับ 10 ปีขึ้นไป	4.17	-0.030 (1.000)	-0.029 (1.000)	-0.220 (0.292)	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.69 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 ปี และระดับตำแหน่ง 7-9 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 ปี มีมากกว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 7-9 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.191

สมมติฐานที่ 1.25

H_0 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.70 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน Test of Homogeneity of Variances ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene Statistic	df 1	df 2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	1.229	3	396	0.299

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.25 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.299 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงระดับตำแหน่งไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way analysis of variance (ANOVA) F-test ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ปรากฏผลดังตารางที่ 4.71

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.865	3	0.622	1.471	0.222
	ภายในกลุ่ม	167.397	396	0.423		
	รวม	1569.262	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.71 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.222 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_0 : พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_1 : พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็น

อิสระต่อกันระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 4.72

ตารางที่ 4.72 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ	0.622	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง	ทิศทางเดียวกัน
2. พฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	0.708	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง	ทิศทางเดียวกัน
3. พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อ องค์กร	0.588	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
4. พฤติกรรมปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กร	0.610	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง	ทิศทางเดียวกัน
5. พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์	0.587	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
6. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ	0.573	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
7. พฤติกรรมพัฒนาตนเอง	0.501	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
รวม	0.725	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง	ทิศทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.72 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยจากการวิเคราะห์ พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.725 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ พฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.708 รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.622 พฤติกรรมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.610 พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.588 พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.587 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.573 และข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด ได้แก่ พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.501

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_0 : ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_1 : ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.73

ตารางที่ 4.73 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	r	Sig.	แปลผล	ทิศทาง
1. ด้านจิตใจ	0.668	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง	ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	0.673	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง	ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านบรรทัดฐาน	0.676	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง	ทิศทางเดียวกัน
รวม	0.795	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง	ทิศทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.73 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยจากการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.795 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ ด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.676 รองลงมา ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.668 และข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.668

สรุปผลการทดสอบ

ตารางที่ 4.74 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ทำงาน	ค่าใช้จ่าย
1. เพศ	-	-	-	-
2. อายุ	✓	✓	-	-
3. รายได้	✓	✓	-	-
4. ระดับการศึกษา	-	✓	✓	-
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	-
6. ระดับตำแหน่ง	✓	✓	✓	-

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.75 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ ทำงาน	ค่าใช้จ่าย
1. พฤติกรรมกรช่วยเหลือ	✓	✓	✓	✓
2. พฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	✓	✓	✓	✓
3. พฤติกรรมกรความจงรักภักดีต่อองค์กร	✓	✓	✓	✓
4. พฤติกรรมกรปฏิบัติตามกฎระเบียบ ขององค์กร	✓	✓	✓	✓
5. พฤติกรรมกรความคิดสร้างสรรค์	✓	✓	✓	✓
6. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	✓	✓	✓	✓
7. พฤติกรรมกรพัฒนาตนเอง	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.76 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ ทำงาน	ค่าใช้จ่าย
1. ด้านจิตใจ	✓	✓	✓	✓
2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	✓	✓	✓	✓
3. ด้านบรรทัดฐาน	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งแล้ว และปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane, 1973 (อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาวิสุทธิ, 2553, น. 88)

การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรต้น (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมความช่วยเหลือ พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ขององค์กร พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง (3) ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน ตัวแปรตาม (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน และค่าใช้จ่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษา และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิธี แจกแจง ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร นำมาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้ทดสอบค่าสถิติ t-test (Independent Samples t-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way analysis of variance F-test) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง ในอัตราส่วนที่เท่ากันอายุของพนักงานส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 31-35 ปี รายได้ของพนักงานต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท การศึกษาของพนักงาน อยู่ในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ระหว่าง 6-15 ปี และมีระดับ ตำแหน่งของพนักงานอยู่ที่ระดับ 4-6

2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับ พฤติกรรมการณ์พัฒนาตนเอง ในอันดับแรก รองลงมาเป็นพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ พฤติกรรม การณ์ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร พฤติกรรมการณ์คิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการณ์มีน้ำใจ เป็นนักกีฬา และพฤติกรรมการณ์ช่วยเหลือ เป็นอันดับสุดท้าย

3. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความผูกพัน ต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับด้านบรรทัดฐาน ในอันดับแรก รองลงมาเป็น ด้านจิตใจ และ ด้านการคงอยู่กับองค์กร เป็นอันดับสุดท้าย

4. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับ ด้านคุณภาพของงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านค่าใช้จ่าย เป็นอันดับสุดท้าย

5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พบว่า รายด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกัน

อายุ พบว่า รายด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน และ ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

รายได้ พบว่า รายด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน และปริมาณงาน แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า รายด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า รายด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ระดับตำแหน่ง พบว่า รายด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญกับระดับอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน และให้ความสำคัญกับระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณงาน อีกทั้งให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน

มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน รวมถึงระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, น. 259) ที่กล่าวว่า ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ จำนวนมากนั้นพบว่า บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยภูมิหลัง และความสามารถบุคคล ทั้งนี้ ภูมิหลังเฉพาะของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคลจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ดังเช่น อายุกับการทำงาน โดยเป็นที่ยอมรับกันว่า ผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมาก มีประสบการณ์ในการทำงานสูง สามารถจะปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้เช่นกัน อีกทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง จะเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงาน และต้องการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (1953 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547, น.11) ที่สรุปว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานมี 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพงาน โดยจะต้องมีคุณภาพสูงสุด ทำให้ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ปริมาณงาน โดยจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ และเหมาะสมกับงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ อ้างถึงใน สติติ คำลาเลี้ยง, 2544, น. 18-19) สรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล อาทิเช่น อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา เป็นต้น ปัจจัยที่ได้รับจากงาน อาทิเช่น ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ เป็นต้น และปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร อาทิเช่น ความมั่นคง รายได้ โอกาส ความก้าวหน้าในงาน ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปได้ว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกด้าน โดยเฉพาะพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบขององค์กรที่ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อบุคคล ที่สรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Organ, 1988) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการให้ความร่วมมือกับระบบต่าง ๆ ขององค์กร และ

ในด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Podsakoff & MacKenzie, 1994) ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน ชูวนันท์ พานิชโยทัย, 2541, น. 23-32) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้ โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในหลายแง่มุม ทั้งในแง่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ในแง่มุมของกระบวนการบริหาร และในแง่มุมของผลลัพธ์ และยังสอดคล้องกับสมยศ นาวิการ (2544) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรประกอบด้วย 7 ปัจจัยหลัก โดยปัจจัยด้านบุคคล นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกันมีบทบาทในการทำงานหรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมถึงบุคคลทุกระดับที่ทำงานให้แก่องค์กร ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น อีกทั้งยังสอดคล้อง Organ & Podsakoff Mackenzie (1994) ที่กล่าวว่า ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลายบทบาท ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพทางด้านการบริหารจัดการ มีทรัพยากรบุคคลที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด และมีเป้าหมายในการสร้างผลงาน มีการช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการทำงาน ทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดผลการเรียนรู้ ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้เร็วขึ้น สามารถรักษาและดึงดูดในบุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์กร รวมทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดความมั่นคง และเพิ่มเสถียรภาพต่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอีกด้วย

3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคง

อยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ Porter และ Smith ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่แสดงออกมาในรูปแบบของความเชื่อมั่น การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้พลังงานอย่างเต็มที่ในการทำงานในองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ยังคงความเป็นพนักงานขององค์กร และสอดคล้องกับ พิชิต เทพวรรณ (2554, น. 174) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่พนักงานมีความสุขและความเชื่อในสิ่งที่พวกเขาได้กระทำและรับรู้ถึงคุณค่าในสิ่งนั้น โดยพนักงานมีความพอใจในสิ่งที่เขาได้ทำ งานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นตรงกับความสนใจและทักษะที่ตนมีอยู่ พนักงานมีความเชื่อ รับรู้ได้ว่าสิ่งที่เขาทำนั้นมีความหมายต่องาน ต่อองค์กรและต่อสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันในงานของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่าคุณค่ากับองค์กร โดยพนักงานได้รับการยอมรับจากองค์กรและได้รับรางวัลจากสิ่งที่เขาได้ปฏิบัติไป ทั้งนี้ ในอีกด้านหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันในงานของพนักงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง พัฒนางานเพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ สิริรัตน สวยสม (2546, น. 4) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งประเมินได้ 2 ลักษณะ คือ ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง ซึ่งหมายถึง การพิจารณาตนเองในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากงาน และประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านความรู้ความเข้าใจ การรับผิดชอบต่อหน้าที่ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน และสอดคล้องกับ ชงชัย สันติวงษ์ (2542, น. 257 อ้างถึงใน ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน, 2550, น. 17-18) ที่กล่าวถึงเทคนิคในการประเมินผลการทำงานของพนักงานทั้ง 7 ด้าน ที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอีกทางหนึ่ง ประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้เกี่ยวกับงาน คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว ความร่วมมือกับผู้อื่น มีความน่าไว้วางใจ และมีความคิดริเริ่ม ซึ่งสรุปได้ว่า องค์กรได้กำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวนเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้การทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน อาทิเช่น มีความถูกต้อง มีความครบถ้วน ทันทเวลา ผลงานที่สำเร็จเป็นที่พึงพอใจจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนในวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานเกี่ยวกับตนเอง และงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี การที่ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการไฝหาคำรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้องรวมถึงการที่

ผู้ทำงานมีความสามารถ และเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน ซึ่งส่งผลถึงความสำเร็จของงาน การมีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและลูกน้องเพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้ การที่จะพัฒนาให้พนักงานมีความผูกพันในงานได้นั้นต้องใช้กระบวนการที่มี การปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน และต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและสม่ำเสมอ หากองค์กรสามารถ สร้างความผูกพันในงานให้แก่พนักงานได้ ก็จะเป็นแนวทางที่ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการ แข่งขันเนื่องจากมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความจงรักภักดีต่องานและต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลความตั้งใจ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อการคงอยู่กับองค์กรต่อไป อีกทั้งยัง สอดคล้องกับ O'Malley (2000) ที่แบ่งประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การ ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น(Enhance Employee Persistence) โดยวัดได้จากการลดอัตรา การลาออก การเลิกงานก่อนเวลาอันควร การขาดงาน การมาสาย และทุ่มเทในการปฏิบัติงานล่วงเวลา การทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Promotes Citizenship Behavior) กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้อื่น มีศีลธรรมและ คุณธรรมเพิ่มขึ้น เช่น การลดความไม่ซื่อสัตย์ในองค์กร และการทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น (Increases Organizational Performance) กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลการ ปฏิบัติงานที่ดีขึ้น มีคุณภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น มีความ ผูกพันต่อองค์กร และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาที่ได้ ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงระดับพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยสามารถเสนอแนะแนวทางที่ได้รับจากผลการศึกษา ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการทำงาน การบริหารจัดการในองค์กร การประเมินผลที่โปร่งใสและเป็นธรรม อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

2. องค์กรควรสร้างการรับรู้ในเรื่องพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้แก่ พนักงานในทุกหน่วยงาน และจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร อาทิเช่น สร้างการรับรู้พฤติกรรมช่วยเหลือ พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา โดยการ จัดอบรมหรือจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work shop) เพื่อให้พนักงานเรียนรู้ว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ถ้ามีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งสองด้านนี้ประกอบกันจะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งในด้านคุณภาพ เวลา และปริมาณงาน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อกัน ไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสารระหว่างกัน ยินดีที่จะช่วยเหลือ แก้ปัญหาให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานแล้ว จะส่งผลให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสร้างการรับรู้ว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้น ประสิทธิภาพขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป และหากพนักงานสามารถรับรู้ ยอมรับ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมส่วนบุคคลได้ก็จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์กร รวมถึงการพัฒนาและการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรด้วย

3. องค์กรควรสร้างการเรียนรู้ในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงาน เริ่มตั้งแต่วันแรกที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร กล่าวคือ มีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การให้ความรู้ในเรื่องวัฒนธรรม ค่านิยมองค์กร ระเบียบ วิธีปฏิบัติเบื้องต้นสำหรับการทำงานในองค์กรนี้ การให้โอกาสพนักงานในการรับรู้ ถ่ายทอด และนำเสนอเรื่องต่าง ๆ จากการอบรมหรือจากการทำงานในรูปแบบที่ต้องการ อาทิเช่น ทำรายงาน จัดการประชุมในหน่วยงานเพื่อนำเสนอผลงาน นำเสนอผลงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เป็นต้น ซึ่งจะแสดงถึงผลสำเร็จของการจัดการความรู้ขององค์กรในการถ่ายทอดความรู้ของพนักงานใหม่โดยใช้ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงให้เกิดประโยชน์อย่างมีระบบด้วย และส่งผลต่อการสร้างให้พนักงานใหม่มีความผูกพันต่อองค์กรนับตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงานกับองค์กรทั้งทางด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน โดยส่งเสริมให้พนักงานใหม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจากผลงานที่ได้ทำ การได้รับรางวัล การได้รับคำชมเชยจากผู้บริหาร ซึ่งมีผลให้พนักงานมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ และส่งผลต่อการคงอยู่กับองค์กรคือ จะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป รวมถึงการให้โอกาสพนักงานทุกระดับในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน โดยส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้เฉพาะตัวและความรู้ในงานที่ปฏิบัติจากการส่งให้พนักงานเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ และการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาศักยภาพของตนเอง และเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการบริหารและพัฒนาขององค์กร โดยมุ่งเน้น ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรควรดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและพัฒนา 4S -12 Strategies อย่างต่อเนื่อง เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน และมั่นคงขององค์กร โดยพัฒนาทักษะพนักงานสู่การทำงานอย่างมืออาชีพ โดยเริ่มสร้างโอกาสให้แก่พนักงานในการพัฒนาตนเองซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนางาน และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรต่อไป สร้างกลไกการนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังเช่น ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมโดยพนักงานขององค์กรและขยายผลการใช้งานอย่างเป็นระบบ

2. องค์กรควรส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมให้กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรสู่การปฏิบัติงานประจำวัน การสร้างความเข้าใจในองค์ความรู้ของการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร โดยการสร้างและให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาให้พนักงานเป็นนักจัดการความรู้ สามารถเผยแพร่ความรู้ที่มีให้แก่เพื่อนร่วมงานในการกระจายความรู้ในงานอย่างเป็นระบบและใช้งานได้ทั่วทั้งองค์กร

3. องค์กรควรสร้างภาพลักษณ์และดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยพัฒนาและส่งเสริมหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างการรับรู้และส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลให้แก่พนักงาน อันจะส่งผลต่อการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้น ในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เป็นต้น และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

4. องค์กรควรดำเนินนโยบายการเสริมสร้างความมั่นคง โดยกำหนดเป้าหมายที่จะสร้างให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ที่ขับเคลื่อนโดยบุคลากรที่มีคุณภาพ ทำงานอย่างมีความสุขและมุ่งมั่นในการทำงาน ทั้งนี้ หากองค์กรต้องการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ องค์กรควรสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและสร้างบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข โดยอาจทำการวิจัย ทำแบบสำรวจเกี่ยวกับบรรยากาศและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และนำผลที่ได้มาปรับใช้หรือสร้างกิจกรรม โครงการที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข อันจะส่งผลต่อประสิทธิผล ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วย

5. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาแผนสืบทอดตำแหน่งในทุกระดับการปฏิบัติงาน ทั้งพนักงานระดับปฏิบัติการไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง รวมถึงการสร้างความรู้ในใน

เรื่องแผนสืบทอดตำแหน่ง และการสื่อสารระหว่างพนักงานและผู้บริหารของหน่วยงาน รวมทั้งการสร้างความเข้าใจ สร้างการรับรู้อย่างเป็นธรรมชาติเกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสืบทอดตำแหน่งด้วย เนื่องจาก เมื่อพนักงานรับรู้และเข้าใจ จะส่งผลต่อความตั้งใจ ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ความต้องการที่จะพัฒนาผลงานและพัฒนาตนเอง มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความต้องการที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเป้าหมายในปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ควรศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีรูปแบบการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกันว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานในทิศทางเดียวกันหรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้กับองค์กรต่อไป

5.4.2 ควรศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในเชิงลึก เนื่องจากสาเหตุส่วนใหญ่ของความผูกพันต่อองค์กรเป็นนามธรรม เป็นความรู้สึก ดังเช่น ปัจจัยจิตใจและปัจจัยด้านอื่นใดที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างไร รวมถึงการนำผลที่ได้จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการดำเนินการในด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในส่วนของการพัฒนาระบบการบริหารบุคลากรผู้มีความสามารถสูง (Talent Management) แผนการเสริมสร้างการรับรู้แนวทางการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) ของพนักงานในองค์กร และแผนการสร้างระบบบริหารจัดการคนเก่งและพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลด้วย

5.4.3 ควรศึกษาปัจจัยในด้านอื่นที่จะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และนำข้อมูลที่ได้รับจากผลการศึกษาและเปรียบเทียบมาใช้เสริมสร้างให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ และให้ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท โกรเฮสสยาม จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กษมา ทองขลิบ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- กัญญา เพิ่มผล. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- กัญญา เพิ่มผล. (2541). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- คทาวิฑูร พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- จรงค์ มีอุสาห. (2551). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร).
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- ชุตินันท์ ชุตินันท์. (2554). พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ณัฐกานต์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษา พนักงานบริษัท เอสแอล. พาราวิวด์ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธวัชชัย เมฆกระจ่าย. (2547). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง).
- ฐวรินทร์ พานิชโยทัย. (2541). การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร
พ.ศ. 2538. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการเกษตร.
- นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพัน
ต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชน
แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- นวรรตน์ ศรีสุริยา. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การ และพฤติกรรมในการทำงานของ
พนักงานในบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์. (2553). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : เรือนแก้ว
การพิมพ์.
- ประไพพร สิงหนเดช. (2539). การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีข้าราชการคุมประพฤติ.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ประภาพรณ พนันแก้ว. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพใน
การทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมง กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี).
- ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน(ฝ่ายกิจการสาขา 3). (สาร
นิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ประทีนทิพย์ จันทวรรณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาล
ถ่านช้าง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ปรีชาติ สุจิตต์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน แอลเอ็มจีที
จำกัด และบริษัทในเครือ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปรีชาพร พาสนาวุฒิพงศ์. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2558). สถิติจำนวนพนักงาน. กรุงเทพฯ : ฝ่ายทรัพยากร บุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2557). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก http://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction_005.aspx
- พรพรรณ นัวจันทิก. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อ องค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- พันศา คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และ บริษัทในเครือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติและคณะ. (2552). ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงษ์. (2555). ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- เพียงภัทร เจริญพิทยา. (2546) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้ กรุ๊ป จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มาธณัศวีร์ ลิมาภรณ์วิชย์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างชาวอาร์มณ การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ของ บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- รินดา ชันทรกรรม. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ).
- วนันดา หมวดเอียด. (2550). รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร).
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร : เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ส เจริญ การพิมพ์.
- วิว ปกป้อง. (2553). วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทไทย มาลาया กลาส จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์. (2551). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). องค์กรและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : ธรรมสาร จำกัด.
- ศศิธร สมิตเวช. (2552) การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการและพนักงานราชการ : กรณีศึกษา ตำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สฎายุ ชีระวนิชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผู้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 16(1), 15-28.
- สถิต คำลาเลียง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมชาย เรืองวงษ์ (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิตาเลียนคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- สมยศ นาวิกาน. (2544). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สรศักดิ์ กิตยานันท์. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การกีฬาแห่งประเทศไทย. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม).
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2553). การจัดการจากมุมมองนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จี.พี. ไซ เบอร์ปริ้นท์ จำกัด.
- สายฝน กล้าเดินดง. (2552). การส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- สิริรัตน์ พงษ์สงวน. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สิริรัตน์ สวดยสม. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- อนงญา พูลเพิ่ม. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- อริสา ส้ารอง. (2553). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรขององค์กรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ : องค์กรที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Angle, H., & Perry, J. (1981). **An empirical assessment of organizational commitment and organizational influences.** Work and Occupations.
- Certo, S. C. (2000). **Modern management.** New Jersey : Prentice Hall.
- Chuck, W. (2008). **Effective Management** (3th ed.). Thomson south-western.
- Deshpande, S. W. (2002) (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.indiaonline.com>
- Dunham, R. B., Grube, J. A. & Castaneda, M. B. (1994). Organizational commitment: the utility of an integrative definition. **Journal of Applied Psychology**, 79(3), 370-380.
- Fassina, N. E. (2005). **When Motivation and Collide : the Role of Justification Motives and Efficacy Beliefs on Individual and Group Decisions in Escalation Situations.** (Ph.D. Dissertation, Management University of Toronto).
- Fenton-LeShore, Karen S. (2005). **A Correlation Analysis among Organizational Citizenship Behavior, Teacher Job Satisfaction, and Organizational Commitment in Low-performing New York City Public High Schools.** (Dissertation Abstracts International).
- Gautam, Dick, Wagner, Upadhyay & Davis. (2005). Organizational citizenship behavior and Organizational commitment in Nepal. **Asian Journal of Social Psychology**, 8(3), 305-314.
- George, J. M. & Jones, G. R. (2002). **Understanding and Managing Organizational Behavior.** (3rd ed.) NJ : Prentice-Hall.
- Graham, J.W. (1991). An Essay on Organizational Citizenship Behavior. **Employee Responsibilities and Rights Journal**, 4(4), 249-270.
- Greenberg, J. & Baron, R. (2000). **Behavior in organization: understanding and managing the human side of work.** New Jersey. Prentice-Hall International.
- Greenberg, J., Baron, R. & Robert, A. (1993). **Behavior in Organization** (4th ed.). Boston : Allyn and Bacon.
- Herscovich, L. & Meryer, J. P. (2002). Commitment to organizational change : extension of a three component model. **The Journal of applied psychology**, 87(3), 474-87.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Jasovsky, D. A. (2001). **The Effect of Occupational Image on The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Hospital Staff Nurses**. Dissertation, Rutgers The state University.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization : A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Commitment. **American Journal of Sociological Review**, 33(4), 499-517.
- Katz, D. & Kahn, R. (1991). **The social psychology of organizations**. New York. Wiley.
- Kiesler, C. A. (1970). Comparison of Experiencing Scale ratings of naïve vs. clinically sophisticated judges. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**, 35, 134.
- Porter, L. W. & Steers, R. M. (1983). **Motivation and work behavior**. New York : McGraw-Hill.
- LaMastro, V. (1999). Commitment and Perceived Organizational Support. **National forum of applied educational research Journal**, 12(3), 1-13.
- LePine, J., Erez, A. & Johnson. D. (2002). The Nature and dimensionality of Organizational Citizenship Behavior : A Critical review and Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology**, 87(1), 52-65.
- Mager, R. F. & Beach, K. M. (1967). **Developing vocational instruction**. Belmont, CA : Pitman.
- Maier, G. W. & Brunstein, J. C. (2001). The role of personal work goals in newcomers' job satisfaction and organizational commitment : A longitudinal analysis. **Journal of Applied Psychology**, 86(5), 1034-42.
- March, R. M. & Mannari, H. (1997). **Organizational commitment and turnover : A predictive study**. Administrative Science Quarterly.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2003). **Human Resource Management** (10th ed.), South Western, a division of Thomson Learning. Mason.
- McShane, S. L., & Von Gilnow, M. A. (2000). **Organizational behavior**. Boston : McGraw-Hill.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, 1(1), 61-89.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Murphy, Athansou, and King. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behavior : a study of Australian human-service professionals. **Journal of Managerial Psychology**, 17(4), 287-297.
- O'Malley, M. N. (2000). **Creating Commitment : How to Attract and Retain Talented Employees by Building Relationships that Last**. New York : J. Wiley.
- Organ, D. W. (1991). **Organizational behavior** (4th ed.). Homewood, IL : Irwin.
- Organ, D. W. (1988). A Restatement of the Satisfaction – performance Hypothesis. **Journal of Management**, 14(4), 547-557.
- Pamela, S. L., & Stephen, H. G., & Patricia, M. F. (2004). **Management Challenges For Tomorrow's Leaders**. (4th ed.). Thomson South Westem.
- Peterson & Plowman. (1953). **Business Organization and Management**. Lllinois : Irwin.
- Podsakoff & MacKenzie, (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. **Journal of Marketing Research**, 31(3), 351-363.
- Podsakoff & MacKenzie. (2006) . **Organizational Citizenship Behavior its Nature, Antecedents and Consequences**. London: Sage.
- Podsakoff, P. M. & others. (2000). Organizational Citizenship Behaviors : A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. **Journal of Management**, 26(3), 513-563.
- Steers, M. R. (1977). **Antecedents and outcomes of organizational commitment**. Administrative Science Quarterly.
- Stephen, P. R. & David, A. D. (2004). **Fundamentals Of Management : Essential Concepts And Applications** (4th ed.). Pearson Education, Inc.
- Tasker. (2004). **Engagement equals productivity**. Personnel Today.

บรรณานุกรม (ต่อ)

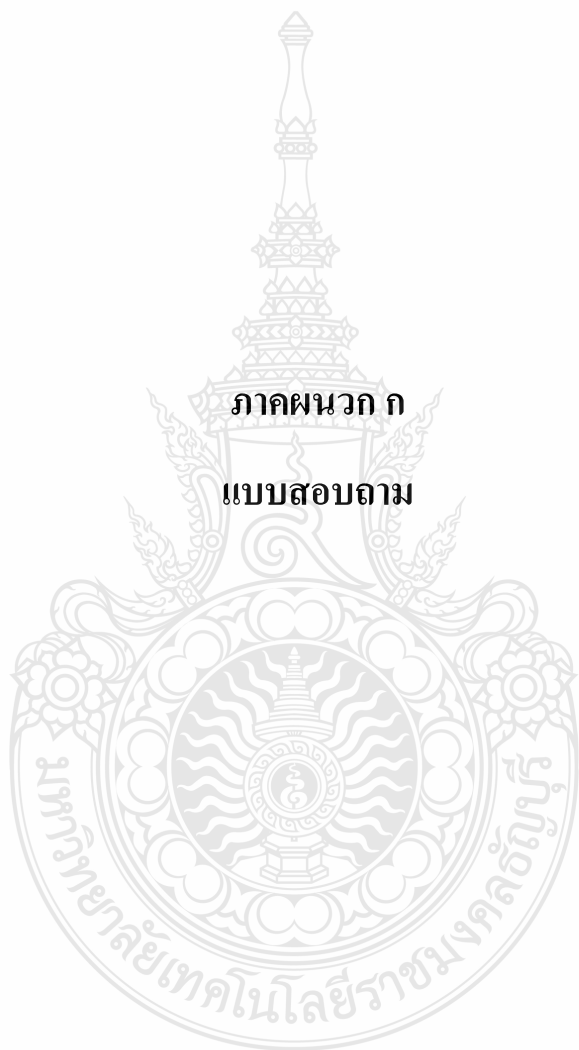
Whitney & Cooper. (1989). **Administrative Science Quarterly**. Predicting Exit, Voice, Neglect, and Loyalty. 34 (March).

William, S., Richard, P. & Mohaned, Z. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair rewards versus fair treatment. **The journal of Social Psychology**, 142(1), 33-44.



ภาคผนวก





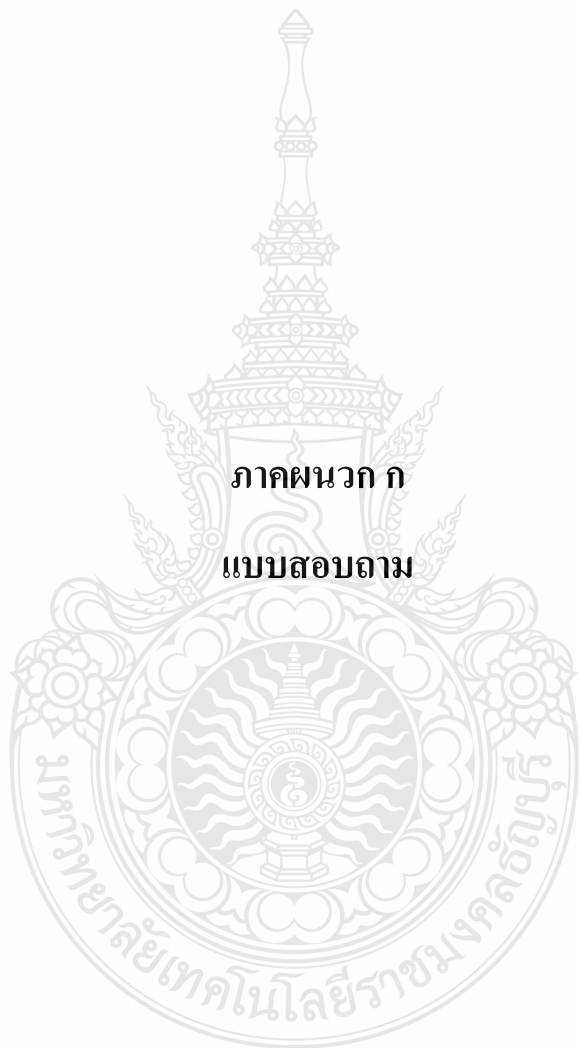
ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม







แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยนิตติปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านในการให้ความคิดเห็นในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานและองค์กรของท่าน ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน ค่าใช้จ่าย ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 25 ปี

2. 26 - 30 ปี

3. 31 - 35 ปี

4. 36 - 40 ปี

5. 41 - 45 ปี

6. 46 - 50 ปี

7. 50 ปีขึ้นไป

3. รายได้

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,001-20,000 บาท

3. 20,001-30,000 บาท

4. 30,001-40,000 บาท

5. 40,001-50,000 บาท

6. 50,001 บาทขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. สูงกว่าปริญญาโท

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. 6-15 ปี

3. 16-20 ปี

4. 21-25 ปี

5. 26-30 ปี

6. 31 ปีขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่ง

1. ระดับ 1-3

2. ระดับ 4-6

3. ระดับ 7-9

4. ระดับ 10 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียง
ข้อเดียว

(ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมกรช่วยเหลือ					
7. ท่านรู้สึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงาน ด้วยความเต็มใจ					
8. ท่านรู้สึกยินดีให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อให้ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
9. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานของท่านไม่ได้รับโอกาส ให้แสดงความคิดเห็นในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่าน					
10. ท่านรู้สึกอยากปฏิเสธกรทำงานอื่น ๆ ที่ นอกเหนือจากงานในภาระหน้าที่ของท่าน					
พฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬา					
11. ท่านคิดว่าท่านรับฟังทุกความคิดเห็นของผู้บังคับ บัญชา เพื่อนร่วมงานที่มีต่อผลงานของท่าน					
12. ท่านคิดว่าหากมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการ ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถแก้ปัญหา และทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายได้					
13. ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีคุณค่ากับองค์กร					
14. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรมที่ไม่ชมเชย ผลงานของท่าน					

พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร					
15. ท่านรู้สึกที่ท่านให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของท่านที่จะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร					
16. ท่านรู้สึกยินดีที่จะทำกิจกรรมร่วมกับองค์กรด้วยความเต็มใจ					
17. ท่านรู้สึกการแก้ปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร					
18. ท่านรู้สึกการเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเป็นสิ่งไม่สำคัญ					
พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร					
19. ท่านรู้สึกท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย					
20. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการทำความเข้าใจระเบียบวิธีปฏิบัติใหม่ ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น					
21. ท่านรู้สึกว่าไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับที่องค์กรกำหนดได้					
22. ท่านรู้สึกไม่ยอมรับใน กฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติขององค์กร					
พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์					
23. ท่านใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาพัฒนางานของท่านอย่างต่อเนื่อง					
24. ท่านรู้สึกว่าการนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องท้าทาย					
25. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับองค์กร					

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
26. ท่านรู้สึกไม่พร้อมที่จะนำเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้พัฒนา งานของท่าน					
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ					
27. ท่านรู้สึกยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ องค์กรด้วยความเต็มใจ					
28. ท่านรู้สึกว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร					
29. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
30. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น					
พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง					
31. ท่านรู้สึกยินดีที่จะศึกษาต่อเพื่อนำความรู้ที่ได้มา พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
32. ท่านรู้สึกพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้และพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน					
33. ท่านรู้สึกว่า การได้รับโอกาสให้เข้าฝึกอบรมเพื่อ พัฒนาตนเองเป็นสิ่งไม่สำคัญ					
34. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ในการ พัฒนาผลงานของตนเอง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงข้อเดียว

(ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านจิตใจ					
35. ท่านรู้สึกมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน					
36. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานหน้าที่นี้ในองค์กร					
37. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสำคัญกับองค์กร					
38. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะบอกบุคคลภายนอกว่าปฏิบัติงานที่องค์กรนี้					
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร					
39. ท่านรู้สึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร					
40. ท่านรู้สึกมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					
41. ท่านรู้สึกไม่พอใจต่อผลประเมินการปฏิบัติงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนของหน่วยงาน					
42. ท่านรู้สึกไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรและคิดจะลาออกจากองค์กร					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน					
43. ท่านรู้สึกยินดีที่จะปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบที่ องค์กรกำหนดขึ้น					
44. ท่านรู้สึกว่าการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กรเป็นสิ่งสำคัญ					
45. ท่านรู้สึกว่าการทำงานไม่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบของ องค์กรเป็นเรื่องที่ต้อง					
46. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตาม เป้าหมายขององค์กร					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค
สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียง
ข้อเดียว

(ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
คุณภาพของงาน					
47. ท่านคิดว่าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ ถูกต้อง					
48. ท่านคิดว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
49. ท่านคิดว่าไม่ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
50. ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีคุณค่ากับองค์กร					
ปริมาณงาน					
51. ท่านรู้สึกที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
52. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร					
53. ท่านรู้สึกที่ไม่พอใจกับปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
54. ท่านรู้สึกที่ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ของท่าน					
เวลาที่ใช้ทำงาน					
55. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตาม กำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยาก-ง่ายของงาน					
56. ท่านคิดว่าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ตามกำหนดเวลา					
57. ท่านคิดว่ากรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ ละงานไม่เหมาะสม					
58. ท่านคิดว่าปฏิบัติงานไม่ทันเวลาตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ค่าใช้จ่าย					
59. ท่านรู้สึกว่างค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร					
60. ท่านรู้สึกว่าจะเห็นด้วยกับมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายที่องค์กรนำมาใช้ให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบันขององค์กร					
61. ท่านรู้สึกไม่พอใจที่องค์กรควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานล่วงเวลา ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลา					
62. ท่านรู้สึกไม่พอใจกับโครงการรณรงค์ประหยัดพลังงานขององค์กร					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

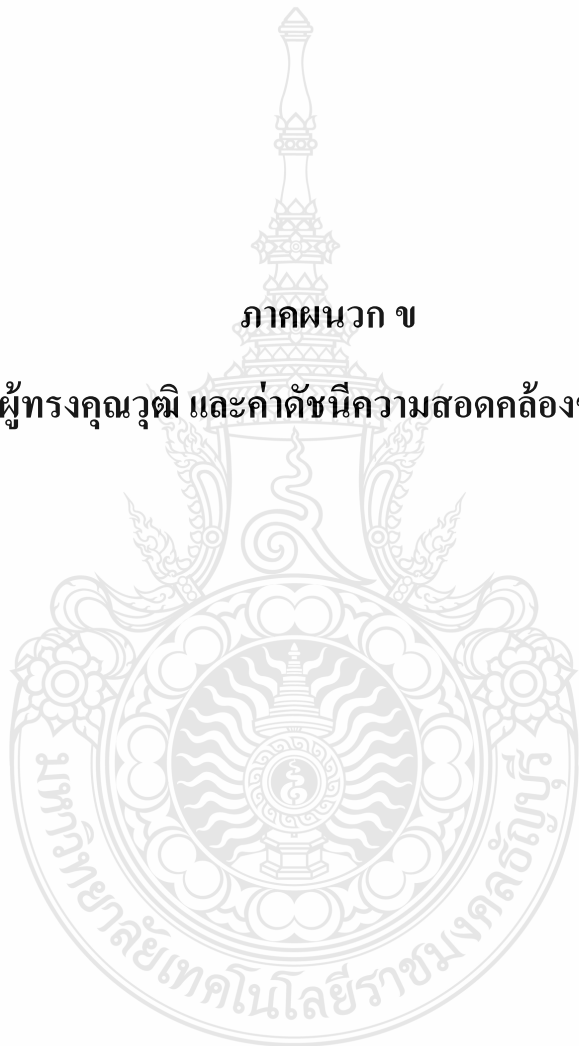
.....

.....

****ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และคำดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม



สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระของ ข้อคำถาม จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นางปิ่นพร ธีระศุภะ ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 12 สายงานการไฟฟ้า ภาค 1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
2. ผศ.ดร. กล้าหาญ ฌ น่าน อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ดร. ปิยฉัตร บุระวัฒน์ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การตรวจสอบค่าความสอดคล้องของข้อคำถามจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล					
1. เพศ					
ชาย	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
หญิง	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
2. อายุ					
20-25 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
26 – 30 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
31 - 35 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
36 - 40 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
41 - 45 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
46 - 50 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

ข้อความ	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
3. รายได้					
ต่ำกว่า 10,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
10,001-20,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
20,001-30,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
30,001-40,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
40,001-50,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
50,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
4. ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ปริญญาโท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
สูงกว่าปริญญาโท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
6-15 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
16-20 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
21-25 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
26-30 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
31 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
6. ระดับตำแหน่ง					
ระดับ 1-3	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ระดับ 4-6	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ระดับ 7-9	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ระดับ 10 ขึ้นไป	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
พฤติกรรมการช่วยเหลือ					
7. ท่านคิดว่าท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
8. ท่านรู้สึกยินดีให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
9. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านไม่ได้รับโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่าน	+1	+1	0	0.6	ผ่าน
10. ท่านรู้สึกอยากปฏิบัติราชการทำงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานในภาระหน้าที่ของท่าน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา					
11. ท่านคิดว่าท่านรับฟังทุกความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานที่มีต่อผลงานของท่าน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
12. ท่านคิดว่าหากมีปัญหากเกิดขึ้นระหว่าง การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ท่าน สามารถแก้ปัญหาและทำให้งานสำเร็จตาม เป้าหมายได้	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
13. ท่านมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของท่านไม่มี คุณค่ากับองค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
14. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณสมบัติของงานไม่ ยุติธรรมที่ไม่ชมเชยผลงานของท่าน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร					
15. ท่านรู้สึกว่าคุณให้ความสำคัญต่อ พฤติกรรมของท่านที่จะมีผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
16. ท่านรู้สึกยินดีที่จะทำกิจกรรมร่วมกับ องค์กรด้วยความเต็มใจ	+1	+1	0	0.6	ผ่าน
17. ท่านคิดว่าการแก้ปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จ ตามเป้าหมายไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
18. ท่านคิดว่าการเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเป็นสิ่งไม่สำคัญ	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
พฤติกรรมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร					
19. ท่านคิดว่าท่านใช้ทรัพยากรขององค์กร อย่างคุ้มค่า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
20. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการทำความ เข้าใจระเบียบ วิธีปฏิบัติใหม่ ๆ ที่องค์กร กำหนดขึ้น	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
21. ท่านรู้สึกที่ไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับที่องค์กรกำหนดได้	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
22. ท่านรู้สึกไม่ยอมรับใน กฎ ระเบียบ วิธี ปฏิบัติขององค์กร	0	+1	+1	0.6	ผ่าน
พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์					
23. ท่านใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาพัฒนางาน ของท่านอย่างต่อเนื่อง	0	+1	+1	0.6	ผ่าน
24. ท่านมีความรู้สึกว่าการนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องท้าทาย	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
25. ท่านรู้สึก ไม่ยินดีที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การทำงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับองค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
26. ท่านรู้สึกไม่พร้อมที่จะนำเครื่องมือใหม่ ๆ มา ใช้พัฒนางานของท่าน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ					
27. ท่านรู้สึกยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรด้วยความเต็มใจ	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
28. ท่านรู้สึกพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
29. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ ปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้ง ไว้	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
30. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น	+1	0	+1	0.6	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
พฤติกรรมกรรมการพัฒนาตนเอง					
31. ท่านรู้สึกยินดีที่จะศึกษาต่อเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	0	+1	+1	0.6	ผ่าน
32. ท่านรู้สึกพร้อมที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	0	+1	+1	0.6	ผ่าน
33. ท่านคิดว่าการได้รับโอกาสให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองเป็นสิ่งไม่สำคัญ	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
34. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาผลงานของตนเอง	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร					
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ					
35. ท่านรู้สึกมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
36. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานหน้าที่นี้ในองค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
37. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสำคัญกับองค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
38. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะบอกบุคคลภายนอกว่าปฏิบัติงานที่องค์กรนี้	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

ข้อความ	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร					
39. ท่านรู้สึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	+1	+1	0	0.6	ผ่าน
40. ท่านรู้สึกมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	+1	+1	0	0.6	ผ่าน
41. ท่านรู้สึกไม่พอใจต่อผลประเมินการปฏิบัติงานเพื่อปรับขึ้นเงินเดือนของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
42. ท่านรู้สึกไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรและคิดจะลาออกจากองค์กร	0	+1	+1	0.6	ผ่าน
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน					
43. ท่านรู้สึกยินดีที่จะปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบที่องค์กรกำหนดขึ้น	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
44. ท่านรู้สึกว่าการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
45. ท่านคิดว่าการไม่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบขององค์กรเป็นเรื่องที่ถูกต้อง	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
46. ท่านรู้สึกไม่ยินดีที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	+1	0	+1	0.6	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
คุณภาพของงาน					
47. ท่านคิดว่าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
48. ท่านคิดว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
49. ท่านคิดว่าไม่ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
50. ท่านคิดว่าผลงานของท่านไม่มีคุณค่ากับองค์กร	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
ปริมาณงาน					
51. ท่านคิดว่าสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
52. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
53. ท่านรู้สึกไม่พอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
54. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	+1	0	+1	0.6	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
เวลาที่ใช้ทำงาน					
55. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยาก-ง่ายของงาน	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
56. ท่านคิดว่าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
57. ท่านคิดว่ากรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละงานไม่เหมาะสม	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
58. ท่านปฏิบัติงานไม่ทันเวลาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
ค่าใช้จ่าย					
59. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
60. ท่านเห็นด้วยกับมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายที่องค์กรนำมาใช้ให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบันขององค์กร	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
61. ท่านรู้สึกไม่พอใจที่องค์กรควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานล่วงเวลา ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลา	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
62. ท่านรู้สึกไม่พอใจกับโครงการรณรงค์ประหยัดพลังงานขององค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

หลักการพิจารณา ถ้าดัชนีมีค่า IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ ถ้าค่าใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นจะถูกตัดออกไปหรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น ในที่นี้จากตารางข้างต้นพบว่า ทุกข้อคำถามมีดัชนี IOC มากกว่า 0.5 ซึ่งหมายความว่า ข้อคำถามทุกข้อสามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามได้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางอรุณี ธิติเสรี
วัน เดือน ปี เกิด	24 พฤษภาคม 2526
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 969/443 หมู่บ้านภัสสร4 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130
เบอร์โทรศัพท์	089-489-3560
E-mail Address	fay_fai@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2559	ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สาขาการจัดการทั่วไป
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กระทรวงมหาดไทย

