



ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความ  
ผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง



โดย  
นางสาวปริยาภรณ์ เวชประเสริฐ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

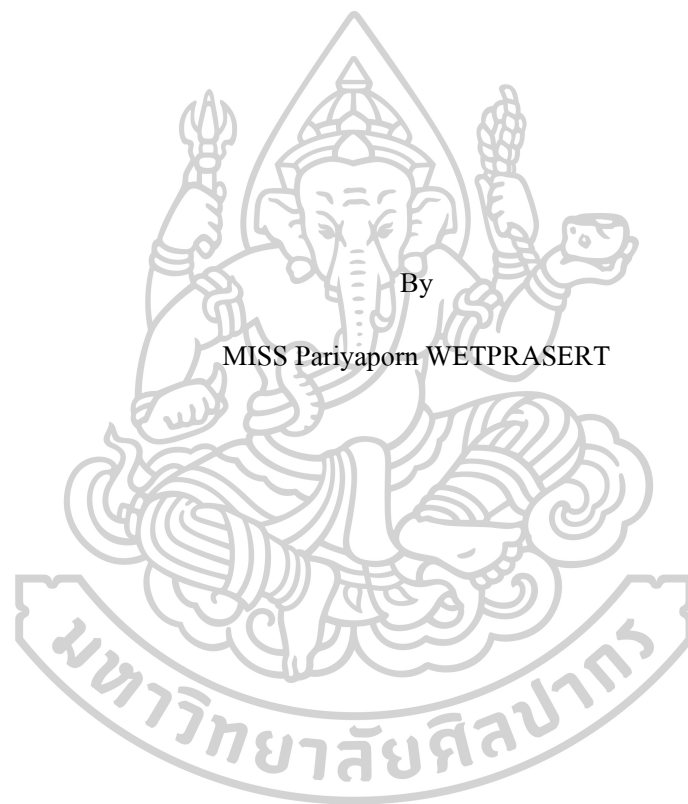
ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน  
ผ่านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง



โดย  
นางสาวปริญญ์ เวชประเสริฐ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

JOB CHARACTERISTICS, WORK HAPPINESS AFFECTING WORK  
EFFICIENCY THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF  
EMPLOYEES IN A RETAILER.



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University



631220059 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโท  
คำสำคัญ : ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ความสุขในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิภาพ  
ในการทำงาน

นางสาว ปริยาภรณ์ เวชประเสริฐ: ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผล  
ต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยความสุข  
ในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีก  
แห่งหนึ่ง (2) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน  
ต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง (3) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ  
พนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่  
ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  
เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มี  
สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมีประสบ  
การทำงานระหว่าง 1 – 3 ปี เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ปัจจัยความสุข  
ในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัย  
ด้านลักษณะงานและปัจจัยความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและความ  
ผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.01

631220059 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Job Characteristics, Work Happiness, Organizational Commitment, Work Efficiency

MISS PARIYAPORN WETPRASERT : JOB CHARACTERISTICS, WORK HAPPINESS AFFECTING WORK EFFICIENCY THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN A RETAILER. THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR DR. AMARIN TAWATA

The research aimed to investigate (1) the level of job characteristics, work happiness, organizational commitment and work efficiency of employees in a retailer. (2) job characteristics and work happiness affecting organizational commitment of employees in a retailer. (3) organizational commitment affecting work efficiency of employees in a retailer. The samples were 200 employees of a retailer. Data were collected by questionnaires. The statistics was adopted to analyzed including percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, simple regression analysis and multiple regression analysis.

The results of the research revealed that the most of respondents were female, ages between 20 - 30 were single, had a bachelor's degree, had income between 20,001 - 30,000 baht/month, and had work experience between 1 - 3 years. As well as the results showed the level of job characteristics, work happiness, organizational commitment and work efficiency were the highest. Job characteristics and work happiness had a positive effect on organizational commitment. organizational commitment had a positive effect on work efficiency with statistical significance at level 0.01

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำ และให้แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมทั้งขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนกฤต สังข์เฉย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพัชร กอประเสริฐ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และให้แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณบริษัทและพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ทุกท่านที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้รับข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยได้รับผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนประสบการณ์ที่มีค่าตลอดระยะเวลาในการศึกษาที่ผ่านมา ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่คอยให้คำปรึกษาและคอยประสานงานด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานกับทางอาจารย์ จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้กันตลอด จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด รวมถึงผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยเหลือให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ในที่สุด นับเป็นความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์และ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ หรือองค์กรในการนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และหากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยยินดีน้อมรับและขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาว ปริญญาตรี เวชประเสริฐ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะงาน .....	6
2.1.1 ความหมายของลักษณะงาน.....	6
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะงาน .....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน .....	9
2.2.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน .....	9
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน .....	10
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร .....	11
2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	11
2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....	12



2.4 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน .....	15
2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน .....	15
2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน .....	16
2.5 การพัฒนาสมมติฐาน .....	17
2.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กร .....	17
2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร .....	18
2.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน .....	19
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย .....	22
3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	22
3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....	22
3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	22
3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง .....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	24
3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย .....	27
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย .....	32
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	32
3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล .....	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	37
การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ในจังหวัด สมุทรปราการ จำนวน 200 คน จำแนกตามข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุของพนักงาน สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อคำถามและทำการหาค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แสดงดังตารางที่ 4 .....	37

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร .....	40
4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน .....	40
แบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะงานมีข้อความทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ มาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 5 .....	40
4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสุขในการทำงาน .....	41
แบบสอบถามปัจจัยความสุขในการทำงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ ลักษณะคำถามเป็น แบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 6 .....	41
4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร .....	44
แบบสอบถามปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มีข้อความทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ ลักษณะคำถามเป็น แบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 7 .....	44
4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน .....	45
แบบสอบถามปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ ลักษณะคำถาม เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 8 .....	45
4.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร .....	47
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	52
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	52
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	55
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ .....	57
5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	58
รายการอ้างอิง .....	59
ประวัติผู้เขียน .....	63

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก.....	24
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย .....	28
ตารางที่ 3 แสดงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	32
ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	38
ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงาน.....	40
ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน.....	42
ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร.....	44
ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน.....	45
ตารางที่ 9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	47
ตารางที่ 10 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยความสุขใน การทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	48
ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานความผูกพันต่อองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	50
ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	51
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา.....	53

## สารบัญภาพ

หน้า

รูปที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร .....	18
รูปที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร .....	19
รูปที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ..	20
รูปที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	21



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการแข่งขันทางธุรกิจที่มีสภาวะรุนแรงมากขึ้น ส่งผลองค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงบทบาท หน้าที่ขององค์กรอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับบุคลากรมากยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญและจะพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์กรสมัยใหม่จึงต้องมองบุคลากรเป็นทรัพยากรที่ต้องรักษาให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน รวมทั้งพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และนำศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด (ปกภณ จันทศาสตร์, 2557)

หากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันให้เกิดความสำเร็จเลยคือ ปัจจัยความสุขในการทำงาน เนื่องจากชีวิตของคนทำงาน ไม่มีใครที่ไม่ต้องการความสุข เพราะความสุขที่เกิดขึ้นทำให้พฤติกรรมของคนเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น จนนำไปสู่การปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กร อีกทั้งยังช่วยลดการลาออกของพนักงาน ทำให้บริษัทลดการสิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ (พิมสิริ โดกะคุณะ, 2560) โดยคนส่วนใหญ่ใช้เวลามากถึงหนึ่งในสามของชีวิตในการทำงาน ถ้าเวลาส่วนมากในการทำงานนี้ ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจและช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดีจะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ถือได้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและจะส่งผลต่อชีวิตโดยรวมให้มีความสุข ซึ่งแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยอันเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความรู้สึกที่มีความสุขกับการทำงานกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยภายในองค์กร การที่ลงทุนทำสภาพแวดล้อมที่ดี คนทำงานก็จะมีความสุขถือว่าคุ้มค่ากับการลงทุน และการทำบรรยากาศในการทำงานให้ดีและมีความสุขก็จะเป็นประโยชน์ทั้งกับพนักงานและองค์กร เพราะเชื่อว่าหากองค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีและพนักงานที่มีความสุขจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (ทรรศวรรณ ขาวพราย, 2560)

องค์กรส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถและพยายามสรรหาบุคลากรที่เก่งและดี จากภายนอกองค์กรเพื่อให้ได้เข้ามาเป็นสมาชิกภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้ทำงานและทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ องค์กรแต่ละที่พยายามที่จะรักษาและจูงใจให้บุคลากรอยู่กับองค์กรให้ได้ยาวนานที่สุด โดยการสร้างให้เกิดความผูกพัน หากบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมี

ความรู้สึกต่อการทำงานในเชิงบวก ซึ่งเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน มีผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้ลดการขาดงาน การลางาน การมาสาย การเลี้ยงงาน และการขาดความรับผิดชอบต่องาน (ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559)

การที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นอีกส่วนหนึ่งก็มาจากขวัญ กำลังใจและทำที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ของแต่ละบุคคล อาจเกิดมาจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การได้รับการยอมรับ ต้องการความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน อาจมาจากการที่ชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ในการทำงานหรือกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็ม

บริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการนำเข้าและจำหน่ายสินค้าตกแต่งบ้านและสินค้าเบ็ดเตล็ดที่ใหญ่ที่สุดจากมาเลเซีย มีสินค้ากว่า 20,000 รายการ จาก 9 กลุ่มประเภทสินค้า ซึ่งเป็นสินค้าที่สำคัญ ได้แก่ ของใช้ในครัวเรือน เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ทำสวน เครื่องเขียนอุปกรณ์กีฬา รถยนต์ เครื่องประดับ เครื่องสำอาง และของเล่น โดยเน้นจุดแข็งเรื่องสินค้าราคาประหยัด (Ratirita, 2561) เนื่องจากธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทั้งในเรื่องของการตลาดและเรื่องของการดึงตัวบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถ โดยการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงให้ไปทำงานด้วย และ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ก็มีอัตราการเปลี่ยนงานค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานยังไม่มีเชื่อมั่นในองค์กร ดังนั้นบริษัทแห่งนี้ที่ถือเป็นบริษัทใหม่ที่เข้ามาลงทุนในธุรกิจ จึงต้องให้ความสำคัญกับพนักงานเพื่อต้องการรักษาพนักงานไว้ ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรและพนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงใจในการทำงานจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลข้างต้นซึ่งผู้วิจัยเป็นพนักงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรจนส่งผลต่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรดำเนินกิจการได้สำเร็จตามเป้าหมายกำหนดไว้



## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
- 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
- 1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน
- 1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักงานใหญ่ของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
- 1.3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ คือ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลาการดำเนินการวิจัยทั้งสิ้น 18 เดือน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยศึกษาจากระดับพนักงานในองค์กร ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัยสามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ ประโยชน์เชิงวิชาการ โดยเป็นประโยชน์ต่อองค์ความรู้ทางวิชาการแก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษา

เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และประโยชน์เชิงการบริหารจัดการ ที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ ดังต่อไปนี้

#### 1.4.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

1.4.1.1 การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยความสุขในการทำงานที่สามารถแสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยที่ผลการศึกษจะช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

1.4.1.2 ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีต่อไปในระยะยาว และผลของการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้

#### 1.4.2 ประโยชน์เชิงการบริหารจัดการ

1.4.2.1 องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจะช่วยให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นต่อไป

1.4.2.2 องค์กรสามารถนำแนวทางที่เป็นประโยชน์นี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการสร้างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน และช่วยสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตของศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง การที่พนักงานแต่ละบุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ



ความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล รวมถึงอารมณ์ที่แสดงออกทั้งด้านบวก และด้านลบจากการใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน รวมถึงรู้สึกพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบและสิ่งแวดล้อมของการทำงาน สนุกสนานกับการทำงาน รู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเอง มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานออกมาให้สำเร็จได้ตาม จุดมุ่งหมาย และตอบสนองต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน เป็นความรู้สึกชื่นชอบ หรือเป็นความสุขจากงานที่ทำ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติ พฤติกรรม บรรทัดฐาน สังคมและองค์กร ที่กำหนดการแสดงออกและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร ดังนี้ 1. ด้านทัศนคติ หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่สามารถรู้สึกได้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2. ด้านพฤติกรรม หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในแบบความสม่ำเสมอ การแสดงออกอย่างต่อเนื่องของพฤติกรรมในการทำงาน โดยไม่เปลี่ยนแปลงหรือย้ายที่ทำงาน และถึงสภาพของพนักงานโดยการเทียบผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไปกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ 3. ด้านบรรทัดฐานของสังคม หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กรและความจงรักภักดี มีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์กร ทุ่มเทพปฏิบัติงานให้กับองค์กรเพราะเหมาะสมทางสังคมและความถูกต้อง

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความพร้อม และความสามารถที่จะทุ่มเททุกอย่างทั้งร่างกายและแรงใจอย่างเต็มที่ในการที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ มีความขยัน มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย จนทำให้งานสามารถสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบเป็นแนวทางการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยผู้วิจัยสามารถกำหนดประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดต่างๆ ได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.5 การพัฒนาสมมติฐาน
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะงาน

##### 2.1.1 ความหมายของลักษณะงาน

ศิริวรรณ อินทรวงศ์ (2560) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานไว้ว่า การรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ ว่าเป็นงานที่มีทักษะที่หลากหลายเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ เป็นงานที่มีความสำคัญ มีคุณค่า มีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จมีอิสระในการตัดสินใจออกแบบการปฏิบัติงาน และได้รับทราบถึงผลที่เกิดจากการกระทำ

วฐุ สวานานนท์ (2560) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานไว้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง การออกแบบงานเพื่อให้ตรงความต้องการและความพึงพอใจของพนักงาน และทำให้ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นต่อองค์การ

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ลักษณะของงาน หมายถึง การที่รับรู้ลักษณะของงานที่ต้องปฏิบัติ ว่างานที่ตนจะได้ปฏิบัตินั้นตรงกับทักษะความรู้ ความสามารถที่ตนมีหรือไม่ โดยการออกแบบงานให้ตรงกับความต้องการของบุคคลากรจะ

สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรได้ และบุคลากรก็จะทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

### 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะงาน

คุณลักษณะงานที่ดีจะเป็นเหมือนแรงจูงใจภายในที่เกิดจากเมื่อบุคคลได้ปฏิบัติงานในลักษณะที่ดี ในการทำงานก็จะทำให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน หากมีผลงานที่ดีก็จะเปรียบเสมือนรางวัลที่ได้รับแต่ถ้าผลงานที่ได้ออกมานั้นไม่เป็นอย่างที่หวัง บุคคลก็จะพยายามหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่ต้องการ เพื่อจะมอบรางวัลให้กับตนเองจากผลงานคุณภาพที่ดี ซึ่งงานที่บุคคลปฏิบัติอยู่นั้นจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงาน ในการออกแบบงานจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อบุคคลในการปฏิบัติงานนั้นด้วย

คุณลักษณะงานตามแนวคิดและทฤษฎีแฮกแมนและ โอลด์แฮม 1980; อ้างถึงใน (หทัยพันธ์ อินเป็น, 2559) ทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะของงานเป็นแนวคิดในการออกแบบงานใหม่ โดยเชื่อว่ามิติของงานจะมีผลกระทบตอสภาวะจิตใจของบุคคลยังส่งผลต่อผลลัพธ์เรื่องของผลงานประกอบด้วย มิติ 5 ด้าน คือ

1. ความมีทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะในงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกันและจำเป็นต้องนำเอาทักษะความชำนาญและความสามารถที่หลากหลายมาใช้ เพื่อที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะในงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนงานเสร็จสิ้นทั้งกระบวนการของงานและบังเกิดผลงานออกมาให้เห็นชัดเจน
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และของชีวิตบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้
4. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีอิสระในการใช้วิจารณญาณ กำหนดกระบวนการทำงาน และตารางการทำงานด้วยตนเอง
5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อน หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

คุณลักษณะของงานทั้ง 5 มิติจะส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจซึ่งจะมีอิทธิพลต่อระดับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสภาวะทางจิตใจมี 3 ภาวะ ดังนี้

1. ประสบการณ์รับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (Experienced Meaningfulness of Work) บุคคลจะต้องรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล
2. ประสบการณ์รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcomes) บุคคลจะต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นและความพยายามของตนเองจะส่งผลกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
3. การรู้ผลการกระทำ (Knowledge of Result) บุคคลจะต้องสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่

โดยเมื่อใดที่ผลลัพธ์ของภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้ง 3 นี้ เกิดขึ้นกับบุคคลจะก่อให้เกิดผล

1. แรงจูงใจภายในในการทำงานสูง
2. การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง
3. ความพึงพอใจในงานสูง
4. การขาดงานและการออกจากงานต่ำ

โดยสรุปแล้วอิทธิพลจากคุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจทั้งสามและภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลอีก 3 ประการที่มีส่วนสำคัญต่อความเข้าใจและการตอบสนองในทางบวกต่องาน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจภายในงานและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การมีความรู้และทักษะที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี และเกิดความรู้สึกละเมียดเลี้ยวต่อการทำงานที่ทำ
2. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า บุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งในด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตนเองมักมีแรงจูงใจภายในงานสูง หากได้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายหรือทำหาย
3. ความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงานการที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน เช่น รายได้ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา สามารถส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกละเมียดเลี้ยวต่องานและเกิดแรงจูงใจภายในงานได้มากขึ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน

### 2.2.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความหมายของคำว่า “ความสุข” นั้นเป็นการยากที่หาคำจำกัดความที่ได้ความหมายที่แท้จริง เพราะคำว่า “ความสุข” ในบริบทของแต่ละบุคคล องค์กร สังคม ประเทศ ต่างมีความหมายที่แตกต่างกัน

ทรรสวรรณ ขาวพราย (2560) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นภายในจิตใจที่บุคคลมีการรับรู้ มีความรู้สึก มีการตอบสนองที่ดีต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ เกิดความรื่นรมย์ ความพึงพอใจ และความกระตือรือร้นกับภารกิจหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อหัวหน้างาน และองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ทำให้เห็นคุณค่าในงานของตนจนมีความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบกับงานและใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มความสามารถ ทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี

ณัฐชยา ศรีจันทร์ (2560) ได้นิยามความหมายของความสุขในการทำงานไว้คือ ความสุขในการทำงาน หมายถึง ทศนคติหรือการรับรู้เฉพาะตน ความรู้สึกพอใจที่มีต่อการทำงาน ถือเป็นความรู้สึกอาจจะมีขึ้นภายในจิตใจ รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ทั้งด้านดีและด้านไม่ดีจากการอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร รวมถึงสนุกสนานกับการทำงาน รู้สึกตนเองมีคุณค่า ความรู้สึกพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ อยากที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายและทันต่อสถานการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้ในที่ทำงาน เป็นความสุขหรือชื่นชอบจากงานที่ได้ทำ

สุมาลี ดวงกลาง (2560) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ ความรู้สึกของอารมณ์ทางบวกที่มาจากภายในและแสดงออกต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยมีอารมณ์และสนุกสนานเพลิดเพลิน กระตือรือร้น เกิดความภาคภูมิใจและความพึงพอใจกับงาน มีคนเห็นคุณค่าของงานที่ทำ รับรู้ว่างานมีความสำคัญ มีเพื่อนร่วมงานในองค์กรดี และมีความสุขในการทำงาน

พิมสิริ โตะทะคุณะ (2560) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในหัวหน้าแผนก เพื่อนร่วมงาน หรือการงานที่ตนเองรักและถนัด สามารถทำงานให้สำเร็จ เกิดความภาคภูมิใจ สนุกสนานกับงานที่ทำ รวมทั้งเกิดประสบการณ์ในการทำงานที่มอบอารมณ์ทางบวกมากกว่าทางลบ

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมในองค์กรที่แสดงอารมณ์ออกมาทั้งด้านบวกและด้านลบ ไม่ว่าจะเป็นมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน มีความรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย รู้สึกว่างานที่ตนเองทำมีคุณค่า สนุกกับงานที่ตนทำและสามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่จนนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Manion (2003, อ้างถึงใน (สุมาลี ดวงกลาง, 2560) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนซึ่งเป็นผลที่ตอบสนองจากการมีความคิดสร้างสรรค์ของตนเองทำให้เกิดความภูมิใจจนนำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ โดยมีการแสดงออกถึงการรับรู้การทำงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน พนักงานมีความผูกพันและพึงพอใจที่ได้ทำงานด้วยร่วมกัน ความสุขในการทำงานถือเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ในทางที่ดี หากพนักงานมีความสุขในการทำงานจะส่งผลให้เกิดความสนุกสนาน มีความคิดสร้างสรรค์การตัดสินใจที่ดี มีความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ทำให้เห็นถึงการช่วยเหลือกัน เกิดความรักในงานและมีความยึดมั่นในองค์กรสูง

ซึ่งมุ่งอธิบายด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การสัมพันธ์กันในองค์กร (Connection) เป็นการทำให้เกิดความสัมพันธ์กันของพนักงานในที่ทำงาน โดยพนักงานมาร่วมกันทำงานทำให้เกิดสังคมในการทำงานมากขึ้น เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับคนที่ทำงาน เกิดความร่วมมือมีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร ทำการให้ทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีความสุขในการทำงาน รวมไปถึงสามารถรับรู้ได้ว่าอยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีให้กัน

2. เกิดความรักกับงานที่ทำ (Love of The Work) เป็นเกิดความผูกพันและรักในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นและขยันอยากที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ มีความสนุกความสุขทุกครั้งกับงานและมีความภูมิใจในงานที่ทำ

3. งานประสบความสำเร็จ (Work Achievement) เป็นการรู้ได้ว่าสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การได้รับให้ทำงานที่ท้าทายความสามารถและทำได้สำเร็จ ทำให้



ตัวเองเกิดความภาคภูมิใจถึงคุณค่าในชีวิต มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในการทำงานให้สำเร็จ มีความเติบโตและทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปได้อีก

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับความเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน ที่เห็นถึงความพยายามในการทำงานและได้รับความไว้วางใจให้จากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ที่ตนเองรับรู้ได้ ทำให้ได้ใช้ความรู้ได้สุดความสามารถและมีความคาดหวังในการทำงานที่ดี

ความสุขในการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้บริหารเอามาช่วยในการตัดสินใจในการเปลี่ยนมุมมองของการบริหารงาน ช่วยให้พนักงานอยากทำงาน สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเกิดความผ่อนคลาย อาจส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจอยากทำงาน มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานที่ทำ นอกจากนี้การมีความสุขยังเป็นพลังทางบวก ความรู้สึกที่สดชื่นมีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุขในการทำงานและความสนุกสนาน ทำให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงานมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและคุณค่าต่อไป

## 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

การที่บุคลากรขององค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมที่จะสละเวลา อุทิศตนได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ จากองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการตามสมาชิกแต่ละคน

### 2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ถ้าองค์กรไหนมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ย่อมจะนำพาให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายไปได้ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร

ปนัดดา ธรรมปัญญา (2560) ได้อธิบายถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ การรู้สึกยินดีของสมาชิกที่มีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ยึดติดอย่างแนบแน่น ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะการแสดงตนเองยอมรับต่อเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ค่านิยมขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทพลังกายพลังใจอย่างเต็มความสามารถในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายขององค์กร ให้เกิดความสำเร็จ เกิดความเจริญก้าวหน้าและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยบุคลากรคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก พร้อมทั้งมีความ

จงรักภักดี รู้สึกมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นบุคลากรขององค์กรต่อไป

กัญจิกา สุระโคตร (2559) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง จิตใจที่มีทัศนคติที่ดีของบุคลากร ซึ่งมีความสัมพันธ์อันเหนียวแน่น มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เกิดบรรทัดฐานทางสังคมเดียวกันในองค์กร บุคลากรแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่ออุทิศตนอย่างเต็มที่การร่วมสร้างสรรค์งานให้กับองค์กรด้วยความจงรักภักดี ส่งผลให้บุคลากรอยากอยู่กับองค์กรต่อไป

กัญญ์รัฐพิมพ์ เจริญผล (2559) สรุปอธิบายความผูกพันต่อองค์กร คือ การมีความรู้สึกจงรักภักดีและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร การมององค์กรในทิศทางที่ดีจะทำให้บุคลากรอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและอยากจะทำให้องค์กรต่อไปในอนาคต รวมถึงแสดงให้เห็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเชื่อมโยงกันระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการแสดงอย่างภาคภูมิใจในองค์กร มีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมองค์กร การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีศรัทธามีความเต็มใจที่จะพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความจงรักภักดีตลอดจนความปรารถนาดีต่อองค์กรจะดำรงความเป็นบุคลากรขององค์กรไว้ต่อไป

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงการที่มีบุคคลความคิด ความรู้สึก และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ส่งผลให้ให้มีการแสดงออกในลักษณะที่ยอมรับและปฏิบัติตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ค่านิยมขององค์กร ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายและแรงใจอย่างเต็มความสามารถในการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ให้ประสบความสำเร็จและมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

### 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การที่บุคลากรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะอุทิศตนและทุ่มเทให้กับองค์กรได้นั้น ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองจากองค์กรในด้านต่างๆ ดังนั้นองค์กรจึงต้องสร้างสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านพฤติกรรมและความคิด โดยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมีดังนี้



Porter and Other (1974) (อ้างถึงใน สุชาดา พรหมรักษ์ (2553)) อธิบายว่า แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวคิด คือ

1. ความผูกพันในด้านทัศนคติ การที่ตัวเองมีความผูกพันกับองค์กรในฐานะพนักงาน และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อนำพาให้องค์กรไปสู่เป้าหมายได้
2. ความผูกพันในด้านพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมความสนใจที่พนักงานจะได้รับจากองค์กร เช่น เงินเดือนที่มากขึ้น การได้รับสวัสดิการและการได้รับความนับถือ

O'Reilly (O'Reilly III & Caldwell, 1981) ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเชื่อทางด้านจิตวิทยาของคน เกิดความรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดี รวมไปถึงความรู้สึกผูกพันกับงาน ความเชื่อและความศรัทธาในค่านิยมองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 แบบ คือ

1. การยินยอมที่จะทำตาม (Compliance) เป็นการยินยอมที่จะทำตามความต้องการขององค์กร
2. การยึดตามเจตนารมณ์ขององค์กร (Identification) เป็นการยอมทำตามความต้องการขององค์กร
3. ความนิยมในองค์กร (Initialization) เป็นการที่รับค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

Mowday, Steers & Porter (1982: 244) (อ้างถึงใน ลลิตา จันทร์งาม (2559)) กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยลักษณะ 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์กร ที่มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่เหมือนกับคนในองค์กร มีความรู้สึกเหมือนกับองค์กรเป็นส่วนหนึ่งกับเรา

2. ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นพนักงานขององค์กรไว้ โดยสามารถนำพาองค์กรไปถึงความสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งพนักงานจะไม่ย้ายที่ทำงานเนื่องจากรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรไปแล้วและเกิดความรู้สึกได้ถึงความมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

3. ความพึงพอใจที่จะพยายามในการทำงานอย่างมากเพื่อองค์กร ซึ่งพนักงานจะทุ่มเทกายและใจในการทำงานให้องค์กรเต็มที่อยู่ที่สุดความสามารถ และความรู้สึกในข้อนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร เพราะความเป็นพนักงานขององค์กร โดยปกติแล้วพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานจะมีความยึดมั่นในความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง มุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Allen & Meyer (1990) (อ้างถึงใน สุคารัตน์ ครุฑสิทธิ์ (2557)) ได้สรุปแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิด 3 แนวคิด คือ

1. แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้ถือเป็นเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

1.1 ความเชื่อมั่น ค่านิยมองค์กร และการยอมรับเป้าหมาย

1.2 ความเต็มใจที่ใช้ความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถให้กับองค์กร

1.3 ความปรารถนาในความคงอยู่ของการเป็นพนักงานกับองค์กรไว้

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม คือ ความผูกพันต่อองค์กรอาจจะแสดงออกมากับรูปแบบของการแสดงออก หากพนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรจะแสดงออกอย่างชัดเจนต่อเนื่องและรักษามาตรฐานของการทำงาน ความต่อเนื่องของการเป็นพนักงานขององค์กรที่จะทำงานไม่ลาออกอาจมีการเทียบผลประโยชน์ที่จะเสียไปและผลประโยชน์ที่จะได้มา อาจเกิดขึ้นถ้ามีการลาออกหรือทิ้งความเป็นพนักงานอย่างถาวร เนื่องจากที่จะเสียผลประโยชน์ไป พนักงานอาจมองในแบบของต้นทุนอาจเกิดขึ้นและหายไปได้ จากการกล่าวมา คือ ทฤษฎี Side Bet, Howard S. Becker หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นจากพนักงานเห็นเหมาะสมแล้วว่าถ้าตนทิ้งสภาพพนักงานไปจะทำให้เกิดผลอย่างไร

3. แนวคิดด้านบรรทัดฐานของสังคมและความถูกต้อง โดยความผูกพันต่อองค์กรถูกมองว่าเป็น ความรักดีและความเต็มใจอยากทำงานอย่างเต็มที่ให้องค์กร อาจเกิดจากค่านิยม สังคม และองค์กรที่ทำให้เกิดความรู้สึกได้ว่าหากเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแล้วก็ต้องเกิดความผูกพันต่อองค์กร

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรอาจทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรที่มีความสัมพันธ์กันมากเท่าไรอัตราการลาออกก็จะน้อยลงไปเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามแนวคิดทั้ง 3 แนวคิด มีความต่างกันตรงที่

แนวคิดแรกถูกมองว่า คนที่ทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปไหนเป็นเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

แนวคิดที่สองถูกมองว่า คนต้องอยู่กับองค์กรเพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ไม่อย่างนั้นเขาจะสูญเสียผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างที่เขาควรได้จากการลงทุนไป

แนวคิดที่สามถูกมองว่า คนที่ผูกพันต่อองค์กรเพราะเขาคิดว่าเขาควรจะอยู่หรือเป็นสิ่งที่ควรจะทำ เพื่อความถูกต้องและความเหมาะสมทางสังคม

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน

### 2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

วิกาวรรณ เล็งสาย (2561) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของตนด้วยความมีระเบียบ คล่องแคล่ว มีกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานให้เสร็จภายในเวลา ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และมาตรฐาน

สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุตามผลที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่าโดยอาศัยปัจจัยขาดประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึง

ด้านการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับขององค์กร

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมที่จะพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้เสร็จอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ มีความขยัน มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย จนทำให้งานสามารถสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

#### 2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน

Petersen และ Plowman (1974) (อ้างถึงใน สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558)) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน หมายถึง งานที่ทำออกมาต้องมีคุณภาพงานสูง โดยจะต้องมีความพึงพอใจและได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ได้มาตรฐาน และองค์กรต้องได้รับผลประโยชน์
2. ปริมาณงาน หมายถึง งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยผลงานที่ทำได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่องค์กรวางเอาไว้และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยงานที่ได้ออกมานั้นต้องเหมาะสมกับอัตรากำลังคนในองค์กร มีการสำรวจวัสดุและอุปกรณ์ก่อนใช้งาน และมีการเก็บวัสดุและอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสมทุกครั้ง
3. เวลาที่ใช้ในงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น งานที่ทำออกมาเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานน้อย สามารถส่งมอบงานได้ตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานรวดเร็วและถูกต้อง
4. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในส่วนของการดำเนินงานทั้งหมด โดยการลงทุนต้องลงทุนให้น้อยที่สุด ต้องมีความเหมาะสมคุ้มค่างาน และได้ผลกำไรมากที่สุด และด้านค่าใช้จ่ายต้องประสิทธิภาพหรือคุ้มทุน คือ การใช้ทรัพยากรทางด้านวัสดุ บุคคล เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีการวางแผนก่อนการเริ่มทำงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนใน

การลดต้นทุนของการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงาน โดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

## 2.5 การพัฒนาสมมติฐาน

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานของการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาที่ผ่านมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน หลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กร

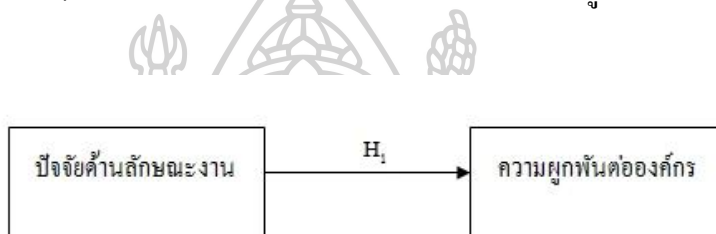
ปกภณ จันทศาสตร์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว – จตุจักร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ส่วนในด้านรายได้ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความอิสระของการทำงานและความคาดหวังในการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อความผูกพันทางบวกกับองค์กร ส่วนในด้านความเข้าใจในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายในการทำงานและงานที่ต้องมีการสื่อสารกับผู้อื่นนั้น ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร และปัจจัยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันทางบวกกับองค์กร

หทัยพันธ์ อินเป็น (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ และคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา และอายุงานเฉลี่ยการทำงาน ในองค์กร มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่แตกต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน

ปฏิบัติการในเทคนิคอุตสาหกรรมนวนคร อิทธิพลของปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีอิสระในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อทางบวกความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร



รูปที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

### 2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

พรรณพันธ์ ไตรรัตน์กุล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด มีระดับความสุขในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

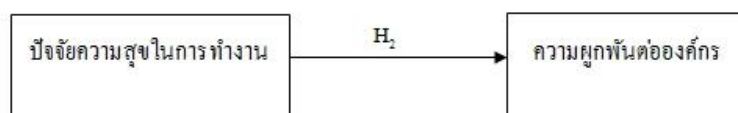
อุษณีย์ ฝ่องใส (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้นโยบายการบริหารองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลของงานผ่านความสุขในการทำงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสุนน คณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พบว่า 1) การรับรู้ นโยบายการบริหารองค์กร ด้านประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ ด้านความสัมพันธ์ซึ่งโครงสร้าง และด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสุนน 2) ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสุนน 3) ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับ



ประสิทธิผลของงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน 4) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลของงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้ จะใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารได้อย่างครอบคลุมและตรงประเด็น

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร



รูปที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

### 2.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

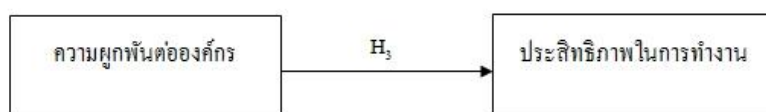
ปิยะนาฏ บุตรราชและเชิวชาญ อาศวีตกุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันองค์กรและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพอยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และค่านิยมหลักขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ปนัดดา ธรรมปัญญา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 84.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 มี

ระดับการศึกษาเป็นปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 68.5 ส่วนใหญ่มีสถานะโสดคิดเป็นร้อยละ 54.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนใกล้เคียงกันระหว่าง 10,001 - 15,000 บาทและ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.3 และ 35.5 ตามลำดับปัจจัยแรงจูงใจ 8 ประการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญปัจจัยแรงจูงใจด้านทางเลือกอยู่ในระดับสูง โดยในปัจจัยจูงใจที่เหลือมีความสำคัญในระดับปานกลาง ปัจจัยความผูกพันกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมที่สุดแต่ให้ความสำคัญในระดับปานกลางเท่าเทียมกันในทุกๆ ด้าน และปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคุณภาพของงานมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยด้านที่เหลือให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ 8 ประการกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวก ในทางเดียวกันยัง พบว่า แรงจูงใจ 8 ประการโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอีกด้วย

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาค่าสัมพัทธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นก็จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นด้วย ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

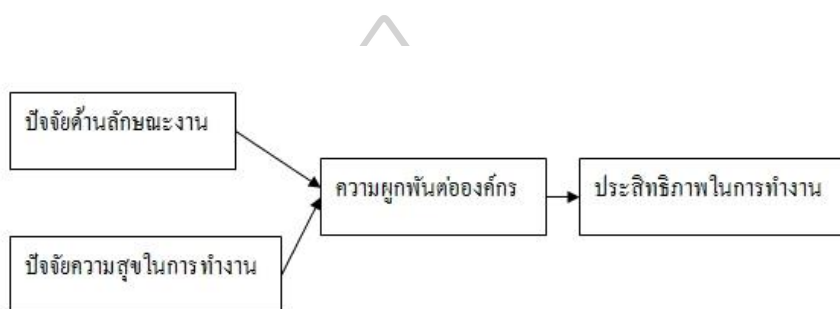


รูปที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ และนำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานทั้งหมดข้างต้น โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยความสุขในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งนำไปสู่ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นจึงสามารถออกแบบกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



รูปที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การประเมินความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย
- 3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล

#### 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสำนักงานใหญ่ของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 385 คน ซึ่งประกอบด้วย แผนกกฎหมาย จำนวน 5 คน แผนกบริการลูกค้า จำนวน 5 คน แผนกปฏิบัติการ จำนวน 20 คน แผนกขนส่ง จำนวน 15 คน แผนกไอที,แผนกจัดซื้อ,แผนกจัดหาพื้นที่,แผนกการตลาด และแผนกจัดตั้งร้านค้า จำนวนแผนกละ 10 คน แผนกทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 35 คน แผนกบัญชีและการเงิน จำนวน 30 คน และแผนกโกดังสินค้า จำนวน 225 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรมนุษย์ บริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ณ เดือน พฤษภาคม 2564)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสำนักงานใหญ่ของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 385 คน โดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรตามวิธีการของ Taro Yamane (Yamane, 1973) กลุ่มตัวอย่างจะถูกกำหนดโดยใช้

สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน (e) ขนาดประชากรที่ยอมรับได้ (0.05) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้

n	แทนขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	แทนขนาดประชากร
e	แทนค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (0.05)

สามารถคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{385}{1 + 385(0.05)^2}$$

$$n = 196.18 \sim 200$$


จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้เท่ากับ 196.18 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างไว้ 4 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการเก็บแบบสอบถาม ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 200 คน

### 3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนก} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละแผนก } \times \text{ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวนประชากร (พ.ร.พ.นซ์ ไตรรัตน์นุกูล, 2554)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (พ.ร.พ.นซ์ ไตรรัตน์นุกูล, 2554)
แผนกกฎหมาย	5	3
แผนกบริการลูกค้า	5	3
แผนกปฏิบัติงาน	20	10
แผนกขนส่ง	15	8
แผนกไอที	10	5
แผนกจัดซื้อ	10	5
แผนกจัดหาพื้นที่	10	5
แผนกการตลาด	10	5
แผนกจัดตั้งร้านค้า	10	5
แผนกทรัพยากรมนุษย์	35	18
แผนกบัญชีและการเงิน	30	16
แผนกโคงคลังสินค้า	225	117
รวม	385	200

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุของพนักงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งข้อคำถามถูกปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ (ณัฐพรรณ ชาญชัยกรรม, 2560)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยแบบวัดตามกรอบแนวคิด ดังนี้

แบบวัดปัจจัยด้านลักษณะงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับด้านลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ ซึ่งศึกษาตามแนวคิดของ Richard Hackman and Greg Oldham (1980) และถูกนำมาพัฒนาให้เป็นภาษาไทยโดย (วฐุ สนวนานนท์, 2560)

แบบวัดปัจจัยความสุขในการทำงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ ด้านการทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ด้านการรับรู้ความสำคัญของงานที่ทำ ด้านความสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน ด้านการเห็นคุณค่าในงานของตน ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ทำ และด้านการได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ ซึ่งข้อคำถามถูกปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ (ณัฐชยา ศรีจันทร์, 2560)

แบบวัดปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความผูกพันด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐานของสังคม มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ ปรับปรุงมาจากแบบประเมินของ (กัญญ์ฐิณีพิมพ์ เจริญผล, 2559) ซึ่งแปลมาจากแบบสอบถาม (Organization Commitment Questionnaire) ของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990)

แบบวัดปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในงาน มีทั้งหมด 9 ข้อ ซึ่งศึกษาตามแนวคิดของ (Peterson and Ploowman, (1974)) ซึ่งถูกพัฒนามาให้เป็นภาษาไทยในการศึกษาของ (สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558)

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ  
มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคิดค่าเฉลี่ยคะแนน โดยใช้เกณฑ์ของ (สิรินภา ทาระนัด, 2561) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เมื่อได้คะแนนช่วงห่างแต่ละช่วงสามารถกำหนดหาความสัมพันธ์ที่อยู่แต่ละช่วงได้ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
1.00 - 1.80	ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
2.61 - 3.40	ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
3.41 - 4.20	ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
4.21 - 5.00	ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

### 3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.3.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเนื้อหาของงานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือ ความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการในงานวิจัยและครอบคลุมเนื้อหาได้ทั้งหมด จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาถึงความสอดคล้อง ความครอบคลุมของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม โดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1	คะแนน	แน่ใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์
0	คะแนน	ไม่แน่ใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์
-1	คะแนน	แน่ใจว่าคำถามวัดได้ไม่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

หลังจากนั้น นำผลที่ได้มาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) โดยคำนวณ จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{N}$$

เมื่อ  $\sum_{i=1}^n R_i$  และ  $N$  คือ ผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด และจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิ ตามลำดับ จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่ได้จากการจัดทำขึ้นมาจากแนวทางการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ได้ไปนำเสนอกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลการทดสอบจากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง



IOC พบว่า ข้อคำถามทั้งหมด 51 ข้อ อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 แสดงว่า ข้อคำถามที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาจำนวน 30 คน โดยจะต้องไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

3.3.2 การวิเคราะห์ด้านการเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยในนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานสำนักงานใหญ่ของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น โดยการใช้สูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ในการทดสอบความเชื่อถือของมาตรวัดของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยใช้ข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Best and Kahn, 1993) โดยมีสูตรการคำนวณตามสมการดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{s^2} \right)$$

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

Scale Item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
<b>ปัจจัยด้านลักษณะงาน</b>	1	0.874
1. ท่านต้องใช้ความสามารถในหลายๆ ด้านในการทำงานให้สำเร็จ	1	
2. งานของท่านต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	1	
3. งานของท่านต้องใช้ความรู้ในหลายๆ ด้าน	1	
4. ท่านต้องรับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์	1	
5. ท่านสามารถมองเห็นทุกๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอด	1	
6. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์	1	
7. หากงานในความรับผิดชอบของท่านไม่สำเร็จ จะเกิดผลกระทบต่อ งานในส่วนอื่นๆ	1	
8. ลักษณะงานของท่านมีความหมายและสำคัญต่องานของส่วนรวม	1	
9. งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลภายนอกองค์กร	1	



Scale Item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
10. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านกำหนดขั้นตอน หรือวางแผนการทำงานได้ด้วยตัวเอง	1	
11. ท่านมีอิสระในการคิด ตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มที่	1	
12. ท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเองได้	1	
13. ท่านทราบว่างานที่ท่านทำอยู่มีคุณภาพ	1	
14. หลังจากทำงานเสร็จท่านสามารถบอกได้ว่าท่านทำงานได้ดี	1	
15. โดยลักษณะงานของท่านที่ทำอยู่ ท่านสามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ตนเองทำนั้นดีหรือไม่เพียงใดโดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก	1	
<b>ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน</b>		0.918
<b>ด้านความเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ</b>		
1. ภายในบริษัท มีการจัดบรรยากาศให้มีความเพลิดเพลิน สนุกสนาน	1	
2. ภายในบริษัท มีการจัดกิจกรรมปะสังสรรค์ เพื่อให้พนักงานเกิดความสนุกเพลิดเพลิน	1	
<b>ด้านการทำงานที่ดีและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ</b>		
3. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ดี และมีความน่าสนใจ	1	
4. ท่านภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของบริษัท	1	
<b>ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี</b>		
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกัน โดยปราศจากความขัดแย้ง	1	
6. พนักงานทุกคนในบริษัทมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน	1	
<b>ด้านการรับรู้ความสำคัญของงานที่ทำ</b>		
7. ท่านให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติอย่างสุดความสามารถ	1	
8. ท่านมีความตั้งใจและเอาใจใส่ต่องานที่ท่านปฏิบัติเพื่อป้องกันความผิดพลาด	1	
<b>ด้านความสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน</b>		
9. ท่านชื่นชอบและมีความสุขกับงานที่ทำทุกครั้ง	1	
10. ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่องานที่ท่านปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย	1	

Scale Item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
<p><b>ด้านการเห็นคุณค่าในงานของตน</b></p> <p>11. ท่านเห็นคุณค่าของตนเองที่สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรได้</p> <p>12. ท่านเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงานทุกคนในบริษัท</p> <p><b>ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ทำ</b></p> <p>13. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ</p> <p>14. ท่านปฏิบัติงานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>ด้านการได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน</b></p> <p>15. ท่านมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทเป็นอย่างดี</p> <p>16. ท่านได้รับการกระตุ้นเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
<p><b>ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร</b></p> <p><b>ด้านทัศนคติ</b></p> <p>1. ท่านยอมรับและปฏิบัติตามเป้าหมายของบริษัท</p> <p>2. ท่านรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท</p> <p>3. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานและประสบความสำเร็จในการทำงานได้</p> <p>4. ท่านมีความพยายามและตั้งใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ</p> <p>5. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการทำงาน เช่น การไม่ขาดงาน ไม่มาสาย เป็นต้น</p> <p>6. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในบริษัท ท่านและเพื่อนร่วมงานพยายามจะช่วยเหลือกันแก้ปัญหาาร่วมกัน</p> <p><b>ด้านพฤติกรรม</b></p> <p>7. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>8. ท่านมีความคิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน</p> <p>9. ท่านได้ประเมินแล้วว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในบริษัทมีมากกว่าผลประโยชน์ที่สูญเสียจากการลาออก</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>0.782</p>

Scale Item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
<b>ด้านบรรทัดฐานของสังคม</b>		
10. ท่านมีความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับบริษัท	1	
11. ท่านจะปกป้องและยกย่องบริษัทให้สังคมภายนอกยอมรับ	1	
<b>ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน</b>		0.861
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>		
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน	1	
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา	1	
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	1	
<b>ด้านปริมาณงาน</b>		
4. มีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	
5. งานที่ปฏิบัติที่ปริมาณงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	
6. งานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท	1	
<b>ด้านเวลาที่ใช้ในงาน</b>		
7. ท่านมีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน	1	
8. ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	1	

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดจากแบบสอบถาม ผลจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดในภาพรวมอยู่ที่ 0.782 - 0.918 โดยมีการจำแนกค่าข้อข้อมูลแต่ละส่วนได้ดังต่อไปนี้ ข้อมูลส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.874 ข้อมูลส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.918 ข้อมูลส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.782 ข้อมูลส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.861 ผู้วิจัยสามารถ

สรุปได้ว่าการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด ค่าที่ได้มีความเหมาะสมและตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ตามทฤษฎีที่ว่าค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.05 และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% หากค่าที่ได้จากการทดสอบสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.70 สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

### 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการ	พ.ค. – ส.ค.64	ก.ย. – ธ.ค.64	ม.ค. – เม.ย.65	พ.ค. – ส.ค.65	ก.ย. – พ.ย. 65
1.การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←→				
2.การกำหนดปัญหาในการวิจัย	←→				
3.จัดทำโครงร่างการวิจัย	←→				
4.จัดทำแบบสอบถามในการวิจัย		←→			
5.เก็บข้อมูล		←→			
6.วิเคราะห์ข้อมูล			←→		
7.เขียนรายงานการวิจัย				←→	
8.นำเสนอผลงานวิจัย					←→

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิเคราะห์กรอบแนวคิด ทบทวนทฤษฎี และกำหนดนิยามตัวแปร โดยแบ่งการรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

**3.5.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสำนักงานใหญ่ของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยการใช้ข้อมูลแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านระบบออนไลน์ที่สร้างแบบสอบถามจาก Google Form

**3.5.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสารที่เป็นแนวคิดทฤษฎี วรรณกรรม เอกสารสิ่งตีพิมพ์ วิทยานิพนธ์ ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวกับการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล (Checking) จากแบบสอบถาม แล้วทำการลงรหัส (Coding) ตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลดังขั้นตอนต่อไปนี้

**3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)** เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุของพนักงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติดังนี้

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, (2560) : 117)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยข้อมูลทั้งหมด
	$\sum X_i$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	หมายถึง	จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

3.6.1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, (2560) : 118 – 119)

$$s = \sqrt{\frac{\sum(X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ	S	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
	$X_i$	หมายถึง	ข้อมูลดิบ
	n	หมายถึง	จำนวนข้อมูล

3.6.1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตน์ (2544))

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	หมายถึง	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
	$\sum X_i$	หมายถึง	ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
	N	หมายถึง	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานดังนี้

3.6.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

X	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที่



F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ
เอฟ		
Sig	หมายถึง	ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยมีเกณฑ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ของ Hinkle et al. (1998) มีดังนี้

-0.90 ถึง -1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-1.70 ถึง -0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.50 ถึง -0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.30 ถึง -0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00 ถึง -0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00 ถึง 0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางเดียวกัน
0.30 ถึง 0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน
0.50 ถึง 0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
0.70 ถึง 0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
0.90 ถึง 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูง)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงข้ามกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3.6.2.2 การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานและการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่สามารถบอกได้ว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม ซึ่งความสัมพันธ์จะอยู่ในรูปแบบใดๆ เช่น เส้นตรง เส้นโค้ง ฯลฯ

3.6.2.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) โดยมีตัวแบบ ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_i x_i + \epsilon$$

โดยที่  $\beta_0$  แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย  
 $\beta_i$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่  $i$   
 $\epsilon$  แทน ค่าความแตกต่างหรือค่าความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริงและค่าที่ได้จากสมการ

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีแบบการเลือกตัวแปรโดยนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Selection) การวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรพยากรณ์ที่ศึกษานำเข้าไปในสมการพยากรณ์พร้อมกันทุกตัว ซึ่งเป็นการคัดเลือกโดยใช้วิจารณญาณของผู้วิจัยเองว่าจะคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ใดบ้างเข้าสมการในการคัดเลือกลักษณะที่เลือกตัวแปรที่มีความแปรปรวนมากๆ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามที่สูงๆ และมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระหว่างตัวแปรตามด้วยกันมีค่าน้อย และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อคัดเลือกแล้วจะใช้ตัวแปรตามทุกตัวที่เลือกวิเคราะห์พร้อมๆ กันทุกตัวแปรเข้าสมการทั้งหมด (มนัสนันท์ ใบคุณากร, 2563)

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัย มีดังนี้

$r$  หมายถึง ค่าที่แสดงถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก น่าจะใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตามที่ดี

$R^2$  หมายถึง ค่าที่แสดงถึง อิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมด ที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted  $R^2$  หมายถึง ค่า  $R^2$  ที่ปรับแก้แล้ว

Std. Error of the Estimate หมายถึง ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อน ที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างจากพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วย สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของตัวแปรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้สัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis)

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200 คน จำแนกตามข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุของพนักงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อคำถามและทำการหาค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	54	27.0
หญิง	146	73.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>2.อายุ</b>		
20 – 30 ปี	137	68.5
31 – 40 ปี	48	24.0
41 – 50 ปี	13	6.5
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	2	1.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>3.สถานภาพ</b>		
โสด	179	89.5
สมรส	18	9.0
หย่าร้าง / หม้าย	3	1.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>4.ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	6.0
ปริญญาตรี	175	87.5
สูงกว่าปริญญาตรี	13	6.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>5.รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	5	2.5
15,001 – 20,000 บาท	45	22.5
20,001 – 30,000 บาท	83	41.5
มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	67	33.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6.ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	70	35.0
1 – 3 ปี	87	43.5
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป	43	21.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 แสดงผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

## 4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร

### 4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน

แบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะงานมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านต้องใช้ความสามารถในหลาย ๆ ด้านในการทำงานให้สำเร็จ	4.80	0.45	มากที่สุด	1
2. งานของท่านต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	4.33	0.62	มากที่สุด	9
3. งานของท่านต้องใช้ความรู้ในหลาย ๆ ด้าน	4.52	0.64	มากที่สุด	2
4. ท่านต้องรับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์	4.44	0.66	มากที่สุด	5
5. ท่านสามารถมองเห็นทุกๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอด	4.40	0.67	มากที่สุด	6
6. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์	4.33	0.75	มากที่สุด	10
7. หากงานในความรับผิดชอบของท่านไม่สำเร็จ จะเกิดผลกระทบต่องานในส่วนอื่นๆ	4.49	0.63	มากที่สุด	3
8. ลักษณะงานของท่านมีความหมายและสำคัญต่องานของส่วนรวม	4.48	0.59	มากที่สุด	4
9. งานของท่านมีผลกระทบต่อบุคคลภายนอกองค์กร	4.35	0.94	มากที่สุด	7
10. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านกำหนดขั้นตอน หรือวางแผนการทำงานได้ด้วยตัวเอง	4.28	0.87	มากที่สุด	12



ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ	ลำดับ
11. ท่านมีอิสระในการคิด ตัดสินใจในงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้ อย่างเต็มที่	4.25	0.79	มากที่สุด	15
12. ท่าน มีอิสระในการกำหนดวิธีการ ทำงานด้วยตนเองได้	4.25	0.79	มากที่สุด	14
13. ท่านทราบว่างานที่ท่านทำอยู่มีคุณภาพ	4.28	0.80	มากที่สุด	13
14. หลังจากทำงานเสร็จท่านสามารถบอก ได้ว่าท่านทำงานได้ดี	4.29	0.73	มากที่สุด	11
15. โดยลักษณะงานของท่านที่ทำอยู่ ท่าน สามารถที่จะทราบได้ว่าผลงานที่ตนเองทำ นั้นดีหรือไม่เพียงใดโดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่น บอก	4.34	0.73	มากที่สุด	8
<b>รวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 5 ปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียด พบว่า ท่านต้องใช้ความสามารถในหลาย ๆ ด้านในการทำงานให้สำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ งานของท่านต้องใช้ความรู้ในหลายๆ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และหากงานในความรับผิดชอบของท่านไม่สำเร็จ จะเกิดผลกระทบต่องานในส่วนอื่นๆ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ตามลำดับ

#### 4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความสุขในการทำงาน

แบบสอบถามปัจจัยความสุขในการทำงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน

ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ	ลำดับ
<b>ด้านความเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ</b>				
1. ภายในบริษัท มีการจัดบรรยากาศให้มีความเพลิดเพลิน สนุกสนาน	4.33	0.93	มากที่สุด	8
2. ภายในบริษัท มีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ เพื่อให้พนักงานเกิดความสุขเพลิดเพลิน	4.19	0.89	มาก	15
<b>ด้านการงานที่ดีและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ</b>				
3. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ดี และมีความน่าสนใจ	4.23	0.88	มากที่สุด	14
4. ท่านภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของบริษัท	4.35	0.88	มากที่สุด	6
<b>ด้านการงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี</b>				
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันโดยปราศจากความขัดแย้ง	4.43	0.68	มากที่สุด	4
6. พนักงานทุกคนในบริษัทมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน	4.24	0.69	มากที่สุด	13
<b>ด้านการรับรู้ความสำคัญของงานที่ทำ</b>				
7. ท่านให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติอย่างสุดความสามารถ	4.32	0.66	มากที่สุด	9
8. ท่านมีความตั้งใจและเอาใจใส่ต่องานที่ท่านปฏิบัติเพื่อป้องกันความผิดพลาด	4.55	0.61	มากที่สุด	1
<b>ด้านความสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน</b>				
9. ท่านชื่นชอบและมีความสุขกับงานที่ทำทุกครั้ง	4.19	0.85	มาก	16
10. ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่องานที่ท่านปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย	4.50	0.66	มากที่สุด	2

ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ	ลำดับ
<b>ด้านการเห็นคุณค่าในงานของตน</b>				
11. ท่านเห็นคุณค่าของตนเองที่สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรได้	4.30	0.74	มากที่สุด	10
12. ท่านเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงานทุกคนในบริษัท	4.35	0.64	มากที่สุด	7
<b>ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ทำ</b>				
13. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	4.40	0.66	มากที่สุด	5
14. ท่านปฏิบัติงานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด	4.45	0.65	มากที่สุด	3
<b>ด้านการได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน</b>				
15. ท่านมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทเป็นอย่างดี	4.26	0.80	มากที่สุด	12
16. ท่านได้รับการกระตุ้นเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อนำมาใช้กับการปฏิบัติงาน	4.27	0.85	มากที่สุด	11
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 6 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียด พบว่า ด้านท่านมีความตั้งใจและเอาใจใส่ต่องานที่ท่านปฏิบัติเพื่อป้องกันความผิดพลาด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา คือ ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่องานที่ท่านปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และท่านปฏิบัติงานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ

### 4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

แบบสอบถามปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ	ลำดับ
<b>ด้านทัศนคติ</b>				
1. ท่านยอมรับและปฏิบัติตามเป้าหมายของบริษัท	4.50	0.80	มากที่สุด	1
2. ท่านรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท	4.25	0.77	มากที่สุด	10
3. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานและประสบความสำเร็จในการทำงานได้	4.32	0.82	มากที่สุด	8
4. ท่านมีความพยายามและตั้งใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ	4.40	0.66	มากที่สุด	5
5. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการทำงาน เช่น การไม่ขาดงาน ไม่มาสาย เป็นต้น	4.44	0.65	มากที่สุด	2
6. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในบริษัท ท่านและเพื่อนร่วมงานพยายามจะช่วยเหลือกันแก้ปัญหาด้วยกัน	4.39	0.63	มากที่สุด	6
<b>ด้านพฤติกรรม</b>				
7. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ	4.40	0.72	มากที่สุด	4
8. ท่านมีความคิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน	4.23	0.81	มากที่สุด	11

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ	ลำดับ
9. ท่านได้ประเมินแล้วว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในบริษัทมีมากกว่าผลประโยชน์ที่สูญเสียจากการลาออก	4.38	0.90	มากที่สุด	7
<b>ด้านบรรทัดฐานของสังคม</b>				
10. ท่านมีความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับบริษัท	4.31	0.77	มากที่สุด	9
11. ท่านจะปกป้องและยกย่องบริษัทให้สังคมภายนอกยอมรับ	4.41	0.82	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 7 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียด พบว่า ท่านยอมรับและปฏิบัติตามเป้าหมายของบริษัท อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการทำงาน เช่น การไม่ขาดงาน ไม่มาสาย เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ ท่านจะปกป้องและยกย่องบริษัทให้สังคมภายนอกยอมรับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ตามลำดับ

#### 4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน

แบบสอบถามปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ	ลำดับ
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>				
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน	4.65	0.62	มากที่สุด	1

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ	ลำดับ
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา	4.43	0.57	มากที่สุด	6
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	4.45	0.59	มากที่สุด	4
<b>ด้านปริมาณงาน</b>				
4. มีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.47	0.62	มากที่สุด	3
5. งานที่ปฏิบัติที่ปริมาณงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.40	0.69	มากที่สุด	8
6. งานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท	4.35	0.62	มากที่สุด	9
<b>ด้านเวลาที่ใช้ในงาน</b>				
7. ท่านมีการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน	4.45	0.62	มากที่สุด	5
8. ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	4.43	0.62	มากที่สุด	7
9. สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.53	0.62	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 8 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียด พบว่า ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมาคือ สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ



### 4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

#### 4.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผู้วิจัยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation) ก่อนการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) แสดงผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์			
	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ปัจจัยความสุขในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	1			
ปัจจัยความสุขในการทำงาน	.731**	1		
ความผูกพันต่อองค์กร	.688**	.780**	1	
ประสิทธิภาพในการทำงาน	.584**	.602**	.560**	1

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเหมือนเป็นตัวแปรเดียวกัน หรือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงเกินไปหรือไม่ ผลการทดสอบความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) พหุคูณของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.560 – 0.780 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = .688 ปัจจัยความสุขในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = .780

ความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = .560 แสดงว่าตัวแปรในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันไม่สูงจนเกินไป จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในขั้นตอนต่อไปได้

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 :** ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

**สมมติฐานที่ 2 :** ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

**สมมติฐานที่ 3 :** ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

จากข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) ตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise) และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) แสดงผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยความสุขในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กร						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	$\beta$			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.611	.214		2.858	.005*		
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.281	.070	.253	4.026	.000**	0.430	2.323
ปัจจัยความสุขในการทำงาน	.579	.061	.596	9.488	.000**	0.320	3.127
R = .799		Adjusted R <sup>2</sup> = .635		R <sup>2</sup> = .638			
S.E. = .259		F = 173.939		Sig of f = .000			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 การทดสอบเงื่อนไข Multiple Regression analysis การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยการพิจารณาค่า Tolerance ของตัวแปรมีค่าเท่ากับ 0.430 และ 0.320 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.1 ทุกตัวแปร และค่า VIF ของตัวแปรมีค่า 2.323 และ 3.127 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสัมพัทธ์ พบว่า ตัวแปร ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีอำนาจของความสัมพันธ์ร้อยละ 63.50 (Adjusted R Square)

**สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ**

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีน้ำหนักความสำคัญค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยเป็นบวก มีค่าเท่ากับ 0.253 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ**

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีน้ำหนักความสำคัญค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยเป็นบวก มีค่าเท่ากับ 0.596 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานความผูกพันต่อองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตามประสิทธิภาพในการทำงาน						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	$\beta$			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.528	.204		12.38	.000**		
ความผูกพันต่อองค์กร	.444	.047	.560	9.514	.000**	0.362	2.766
R = .560		Adjusted R <sup>2</sup> = .310		R <sup>2</sup> = .314			
S.E. = .289		F = 90.518		Sig of f = .000			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

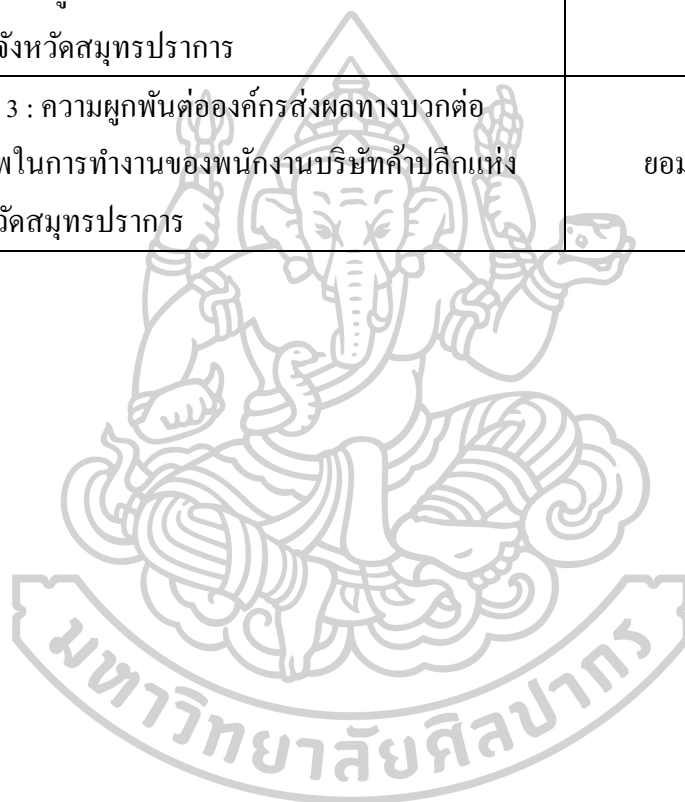
จากตารางที่ 11 การทดสอบเงื่อนไข Multiple Regression analysis การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยการพิจารณาค่า Tolerance ของตัวแปรมีค่าเท่ากับ 0.362 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.1 ทุกตัวแปร และค่า VIF ของตัวแปรมีค่า 2.766 ซึ่งน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสัมพันธ์ พบว่า ตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีอำนาจของความสัมพันธ์ร้อยละ 31.0 (Adjusted R Square)

**สมมติฐานที่ 3 : ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ**

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีน้ำหนักความสำคัญค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยเป็นบวก มีค่าเท่ากับ 0.560 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 : ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ	ยอมรับสมมติฐาน



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสำนักงานใหญ่ของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200 คน และจากการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

##### ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

##### ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยความสุขในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังข้อมูลที่แสดงตามตารางที่ 13



ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	4.39	0.39
ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน	4.33	0.44
ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร	4.36	0.43
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	4.46	0.34

#### ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านต้องใช้ความสามารถในหลาย ๆ ด้านในการทำงานให้สำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ งานของท่านต้องใช้ความรู้ในหลายๆ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

#### ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน

ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ด้านท่านมีความตั้งใจและเอาใจใส่ต่องานที่ท่านปฏิบัติเพื่อป้องกันความผิดพลาด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา คือ ท่านมีความสุขทุกครั้งเมื่องานที่ท่านปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

#### ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านยอมรับและปฏิบัติตามเป้าหมายของบริษัท อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการทำงาน เช่น การไม่ขาดงาน ไม่มาสาย เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

### ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

### ผลการศึกษาลำดับที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) พหุคูณของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.50 – 0.70 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน และ ตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.70 – 0.90 มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.688 ปัจจัยความสุขในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.780 ความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.560 แสดงว่าตัวแปรในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันไม่สูงจนเกินไป

### ผลการศึกษาลำดับที่ 4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการและการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย เพื่อหาชุดของตัวแปรที่ส่งผลทางบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยด้านความประสิทธิภาพในการทำงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 63.50 โดยปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยความสุขในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.253 และ 0.596 ตามลำดับ และ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพใน

การทำงาน คิดเป็นร้อยละ 31.50 โดยความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.560

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1 :** ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

จากสมมติฐานนี้ พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ปกภณ จันทศาสตร์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว – จตุจักร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ประกอบไปด้วย ความอิสระในการทำงาน และ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่เดียวกันยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วฐุ สนวนานนท์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน ด้านการได้รับข้อมูลน้อยกลับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร หากองค์กรใดต้องการให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร องค์กรนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับลักษณะงาน ทั้งการที่ให้พนักงานใช้ความสามารถและความรู้ในหลาย ๆ ด้านในการทำงานให้ทำงานออกมาได้สำเร็จ การมีอิสระในการทำงานทำให้พนักงานทำงานออกมาได้ดี ก็จะรู้สึกดีต่อองค์กรและผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

**สมมติฐานที่ 2 :** ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

จากสมมติฐานนี้ พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ อุษณีย์ ผ่องใส (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้นโยบายการบริหารองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลของงานผ่านความสุขในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในขณะที่เดียวกันยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรรณพันธ์ ไตรรัตน์นุกูล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานมีความสุขในการทำงาน จะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี รวมถึงการมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมย่อมส่งผลให้พนักงานมีความต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก โดยมุ่งหวังที่จะนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

**สมมติฐานที่ 3 :** ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

จากสมมติฐานนี้ พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ปนัดดา ธรรมปัญญา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่เดียวกันยังสอดคล้องกับผล

การศึกษาของ ปิยะนาฏ บุตรราชและเชี่ยวชาญ อาศวีวัฒนกุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และค่านิยมหลักขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจ ยึดเอาเป้าหมายขององค์กรเป็นเป้าหมายหลักของตนเอง จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นทุ่มเทใส่ใจในการทำงานให้กับองค์กรอย่างสุดความสามารถ โดยการนำเอาความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมาใช้ และปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานนั้นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีก จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับลักษณะงานของพนักงาน โดยการที่พนักงานทำงานตามความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานทำงานออกมาได้ดี ก็จะเกิดการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีต่อองค์กรและผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

2. ปัจจัยความสุขในการทำงานนั้นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทค้าปลีก จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า องค์กรควรให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานมากที่สุด โดยการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดความผ่อนคลาย เพื่อให้พนักงานเกิดความอยากทำงาน เพราะหากพนักงานในองค์กรทำงานอย่างมีความสุข จะทำให้พนักงานทำงานออกมาตรงตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ จะส่งผลให้พนักงานประสบความสำเร็จและมีความต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

3. ความผูกพันต่อองค์กรนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีก จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า หากองค์กรต้องการให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร องค์กรควรที่จะสร้างความเชื่อมั่นและความภูมิใจในองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่อยู่ในองค์กรนั้นมีความภูมิใจในตนเอง หากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กรไปจนถึงการมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก พนักงานจะเต็มใจที่จะทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการทำงานเพื่อให้งานที่ให้ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด องค์กรควร

#### 5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาจากพนักงานในบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งเท่านั้นในอนาคตจึงควรศึกษาเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างในบริษัทค้าปลีกหลายๆ แห่ง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายและได้ข้อมูลที่ครอบคลุมต่อการวิจัยมากขึ้น สามารถนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจได้ข้อมูลที่จำกัดและไม่ครอบคลุม ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยเชิงลึกหรือการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกหรือข้อเสนอแนะที่จะนำมาปรับใช้ในองค์กรได้

3. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาตัวแปรแค่ 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน เท่านั้น อาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่หลากหลาย ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้องค์กรได้แนวทางในการพัฒนาพนักงาน และปรับปรุงองค์กรต่อไปในอนาคต



## รายการอ้างอิง

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- O'Reilly III, C. A., & Caldwell, D. F. (1981). The commitment and job tenure of new employees: Some evidence of postdecisional justification. *Administrative science quarterly*, 597-616.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.
- Ratirita. (2561). รู้จัก MR. D.I.Y. ร้านจิปาถะจากมาเลเซีย ตีตลาดร้าน 20 บาทด้วยราคาเริ่มต้น 5 บาท. Retrieved from <https://brandinside.asia/mr-diy-retail-from-malaysia/>
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An introductory Analysis*. New York: Harper and Row Publications.
- กัญญ์รัฐพิมพ์ เจริญผล. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,
- กัญญ์ภา สุระ โคตร. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู โรงเรียนขนาดกลาง ในอำเภอแก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (Vol. 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (Vol. 13). กรุงเทพฯ: เจริญพร.
- ณัฐพรรณ ชาลัญญกรรม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน). (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก,
- ณัฐชยา ศรีจันทร์. (2560). ความสุขในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอฟ ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด. (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก,
- ทรงสวรรค์ ขาวพราย. (2560). ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครสวรรค์. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์,
- ปกภณ จันทศาสตร์. (2557). ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในเขตลาดพร้าว - จตุจักร. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,



- ปนัดดา ธรรมปัญญา. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตจังหวัดเชียงใหม่. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้,
- ปิยะนาฏ บุตรราช, เ. อ. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3. วารสารสหวิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา, 4(4), 133-143.
- ผ่องใส, อ. (2556). อิทธิพลของการรับรู้นโยบายการบริหารองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลของงานผ่านความสุขในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- พรพนัช ไตรรัตนกุล. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- พิมสิริ โตกะคณะ. (2560). ความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- มนัสนันท์ ใบคุณากร. (2563). อิทธิพลขององค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฝ่ายกิจการสาขาภาคกลาง. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. (หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- วฐ สวานานนท์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- วิภาวรรณ เส็งสาย. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- ศรีสุนันท์ วัฒนา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์,
- ศศิวรรณ อินทรวงศ์. (2560). อิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเองการรับรู้ลักษณะงานที่ตนปฏิบัติและคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่,
- สุชาดา พรหมรักษ์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14. (หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,

- สุดารัตน์ ครุฑสิทธิ์. (2557). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- สุมาลี ดวงกลาง. (2560). ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์. (หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก,
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- หทัยพันธ์ อินเป็น. (2559). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ และคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ปริญภรณ์ เวชประเสริฐ
วัน เดือน ปี เกิด	29 มิถุนายน พ.ศ.2538
วุฒิการศึกษา	ปริญญาบัณฑิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	120/2107 หมู่ 2 ซอยอุ่ทอง 5 ตำบลท้ายบ้านใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10280
ผลงานตีพิมพ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ แมนูแฟคเจอ ริง (ประเทศไทย) จำกัด

