

การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อ
ความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A Study of Work Competencies, Work Process and Motivations
Affecting Work Commitment in Bangkok and Metropolitan Areas



การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการ
ทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A Study of Work Competencies, Work Process and Motivations Affecting Work
Commitment in Bangkok and Metropolitan Areas



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



© 2561

วีรพันธ์ วรรณแสงขำ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความ
ผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ผู้วิจัย วีรพันธ์ วรรณแสงข้า

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

29 สิงหาคม 2561

วีรพันธ์ วรรณแสงขำ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (56หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้ง 4 เขต ได้แก่ เขต สายไหม เขต สุขุมวิท 5 เขต ลำลูกกา และ เขต ราษฎร์ จำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์สมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลศึกษา พบว่าปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน, กระบวนการทำงาน, แรงจูงใจ, ความผูกพันการทำงาน

Wanasangkum, V. M.B.A., August 2018, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Work Competencies, Work Process and Motivations Affecting Work
Commitment in Bangkok and Metropolitan Areas (56pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to Study the work competencies, work process and motivations affecting work commitment in Bangkok and metropolitan areas. The questionnaire set is used to collect the data from operating employees in Bangkok and metropolitan area in Saimai, Sukhapibal5, Lumlukka, and Thanyaburi districts with the example of 400 persons. The statistics that used in this study were percentages, means, and standard deviations and the multiple regression analysis is used to verify the hypothesis. The result found that work competencies, work process and motivations have affected work commitment in Bangkok and metropolitan areas with the statistical significance of 0.05.

Keywords: Work Competencies, Work Process, Motivations, Work Commitment

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงและครบสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะซึ่งท่านได้ชี้แนะ อบรม อธิบายข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยและช่วยเหลือตรวจสอบความ ถูกต้อง รวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่อง ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัยขอขอบพระคุณ สำหรับความกรุณา คำแนะนำ ความช่วยเหลือ การสนับสนุน ความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ มารดา ที่ให้การสนับสนุน การช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา เป็นกำลังใจที่ดีเสมอมาโดยตลอด และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำเป็นกำลังใจให้ เสมอมา จนกระทั่งการดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี ข้าพเจ้าหวังว่าวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อผู้ที่สนใจ

วีรพันธ์ วรรณแสงขำ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทดลองสถิติ	6
1.5 นิยามคำศัพท์	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมา	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	25
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 สมมติฐานการวิจัย	28
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	30
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	33
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	36
5.2 ข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม	46

สารบัญ(ต่อ)

ภาคผนวก	หน้า
ประวัติผู้เขียน	48
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	56



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานในองค์กรใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	31
ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน สมรรถนะในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	31
ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน กระบวนการการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	32
ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน แรงจูงใจการทำงานที่มีผล ต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	32
ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันการทำงานของพนักงาน ในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	33
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของสมรรถนะในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันการ ทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Multiple Regression Analysis)	33
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของกระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันการ ทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Multiple Regression Analysis)	34
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อความผูกพัน การทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Multiple Regression Analysis)	35

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

หน้า

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ด้วยในปัจจุบันสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจ สถานการณ์ทางการเมืองที่ขาดความมั่นคง การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ ในแต่ละองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยน นโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไสมย์ศิริ มุลทองทิพย์ (2556) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านบวก และด้านลบต่อ องค์กร ผลในด้านบวก เช่น องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาพบน สถานการณ์ ต่างๆที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรจะมี นโยบายในการทำงานที่เข้มงวด รัดกุม และมี เป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์สูงสุดขององค์กร ส่วนในด้านลบจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนั้น บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน จะมีความกดดันในการปฏิบัติงานมากขึ้น อันเนื่องมาจากองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยน นโยบายให้ สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้นโยบายในการทำงานจะต้องมีความ เข้มงวด ทั้งใน เรื่องมาตรฐานของการทำงานและเป้าหมายขององค์กรที่สูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งความ กัดดันต่างๆอาจจะ ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรลดลงเรื่อยๆ และเมื่อมีโอกาสที่ดีกว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานก็ อาจจะลาออกเพื่อไปสู่องค์กรที่ให้ทั้งความก้าวหน้า ผลตอบแทนที่ดีกว่า และสภาพสังคมที่ดีกว่า ดังนั้นการที่องค์กรต่างๆ จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ องค์กรจะต้องมี สมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่ดี เพื่อที่จะ ส่งผลดีต่อการสร้างความผูกพันองค์กร ซึ่งเมื่อบุคลากร ได้รับผลตอบแทนที่ดี ก็จะทำให้เกิดการ สร้างสรรค์ผลงานที่ดีเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไปได้ นอกจากนี้ Steers (1977) นิยาม ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับ ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมของ องค์กรด้วยความเต็มใจและสามารถวัดได้จาก

1. บุคลากรมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การ ที่บุคลากรยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมของ ตนที่ สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร
2. บุคลากรความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่ในการ ทำงานเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งาน ขององค์กรประสบความสำเร็จ
3. บุคลากรมีความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่ง ความเป็น สมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานใน

องค์การถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอ ที่ดีกว่าจากองค์การอื่น ถึงแม้ว่าองค์การจะเกิดสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พนักงานจะไม่คิดหรือมี ความต้องการที่จะลาออกจากองค์การ

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสิ่งที่ต้องพัฒนาความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การ เรื่อง สมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเน้น กลุ่มพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ ต้องมีการแก้ไข โดนจะมีประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ด้านสมรรถนะในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ความสามารถประสบการณ์ ทักษะเทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์คือการที่ จะนำเอาความรู้หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้ เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีและแนวคิดของ McClelland (1960) ได้ให้ ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคลซึ่งสามารถ ผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี และทฤษฎีและแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน (2551) กล่าวว่า “สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิง พฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก ความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถ สร้างผลงานได้โดดเด่นกว่า เพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร”

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ เบญญา เอกวัตร และพิชญ์ เฉลิมวัตร (2556) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ และงานวิจัยของ ชญานิชษฐ์ แสงทิพย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด ของแก่น มหาสารคาม และ กาฬสินธุ์ มี

2. ด้านกระบวนการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ ชนิกันต์ เขียรสูตร (2551) กล่าวว่า ขั้นตอน ทั้ง 4 ขั้นตอนของวงจร PDCA ประกอบด้วย "การวางแผน" อย่างรอบคอบ เพื่อ "การปฏิบัติ" อย่าง ค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง "ตรวจสอบ" ผลที่ เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็น มาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้ มากขึ้นกว่าเดิม Kume (1997) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการการประกันคุณภาพ การศึกษาโดยใช้ PDCA ว่าการบริหารคุณภาพเป็นการจัดระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานเป็นที่พึง พอใจสร้าง ความประทับใจและความมั่นใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก สามารถแบ่งระดับการ ดำเนินงาน ตามระดับบุคคลได้ 3 ระดับ 1. การบริหารคุณภาพ 2. การจัดการคุณภาพ และ 3. การ

ดำเนินการให้เกิดคุณภาพ และ แนวคิดของ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2552) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของ PDCA ไว้ดังนี้ 1. เพื่อป้องกัน และ 2. การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ อาบทิพย์ มงคลเทพ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผล ต่อการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษาของคณะในสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ และงานวิจัยของ สิทธิรินทร์ วงษ์อ่อน (2558) ศึกษาเรื่องศักยภาพของ ภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการบริหารหลักสูตรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการ บริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิ

3. ด้านแรงจูงใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Maslow (1943) กล่าวว่าทฤษฎีลำดับความ ต้องการของคน โดยวางหลักไว้ว่าคนที่อยู่ภายในสถานที่ทำงานนั้นจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน ทฤษฎีและแนวคิดของ Herzberg (1966) ได้สรุปถึงความ ต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงาน ที่ทำ และความไม่ พพอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) และทฤษฎีและแนวคิด ของ Barnard (1968) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้น ให้เกิดความพึงพอใจในงานมี 8 ประการ คือ 1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ 2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสของบุคคล 3. สิ่งจูงใจทางกายภาพที่พึงปรารถนา 4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ทางอุดมคติ 5. สิ่งจูงใจด้านความตึงตูดทางสังคม 6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับ สภาพการทำงาน 7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน และ 8. สิ่งจูงใจด้านความ เป็นอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัด จันทบุรี และงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า

4. ด้านความผูกพันการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ได้กล่าวถึงความ ผูกพันต่อองค์การไว้ 3 แนวความคิด คือ 1. แนวความคิดด้านทัศนคติ 2. แนวคิดด้านพฤติกรรม และ 3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม ทฤษฎีและแนวคิดของ Sheldon (1971) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ทัศนคติหรือความรู้สึกที่ สมาชิกมีต่อ องค์การ ซึ่งเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของบุคคลกับองค์การ และ Steers (1977) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อ องค์การไว้ว่า ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยม ที่กลมกลืนกับ สมาชิกองค์การคนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานของ องค์การ และ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Mowday, et al. (1982) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร สามารถ แบ่งได้เป็น 4 ส่วน 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง 3. ลักษณะด้าน โครงสร้างขององค์กร และ 4. ประสบการณ์ในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ โสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน มัธยมศึกษา อำเภอนาทม และงานวิจัยของ นิตยา บ้านโก (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึก พาณิชยนาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลสามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยกำหนดวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน ข้อมูลด้านแรงจูงใจและตัวแปรตาม และ ข้อมูลด้านความผูกพันการทำงาน ซึ่งพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็น พนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยการจับฉลาก ซึ่งได้ใส่จำนวนเขตของกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต และปริมณฑล ลงในกล่อง และหยิบขึ้นมา 4เขต ผลปรากฏว่า ได้แก่

- 1.เขต สายไหม
- 2.เขต สุขุมวิท 5
- 3.เขต ลำลูกกา
- 4.เขต ธัญบุรี

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $+5%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเขตละ 100 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 11 เมษายน ถึง 30 เมษายน 2561 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1.3.3.1.1 ข้อมูลด้านปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน
- 1.3.3.1.2 ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน
- 1.3.3.1.3 ข้อมูลด้านแรงจูงใจ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

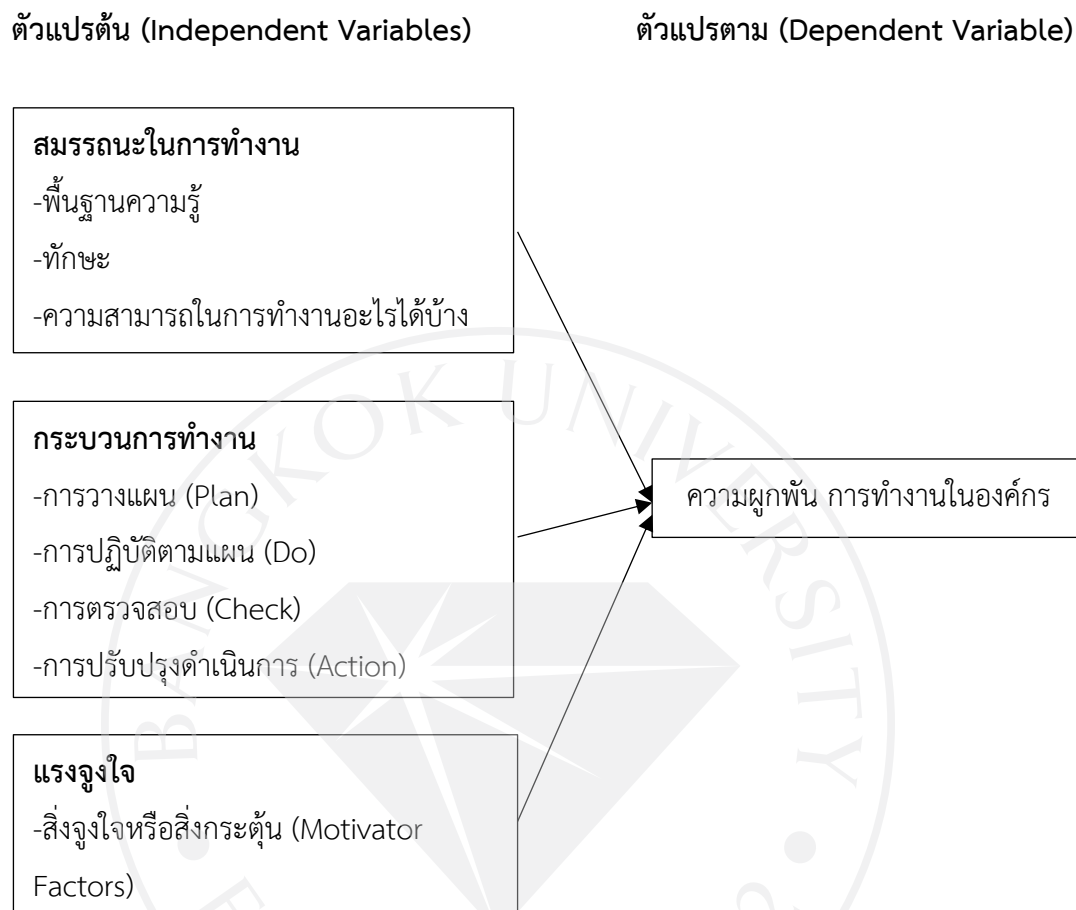
- 1.3.3.2.1 ข้อมูลด้านความผูกพันการทำงาน

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม โดยกลุ่ม 1 คือข้อมูลด้านปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กลุ่ม 2 คือข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน กลุ่ม 3 คือข้อมูลด้านแรงจูงใจและตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือข้อมูลข้อมูลด้านความผูกพันการทำงาน

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปรโดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านสมรรถนะในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร

1.4.1.2 อิทธิพลของกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร

1.4.1.3 อิทธิพลของแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง เป็นข้อมูลที่สามารถระบุหรือยืนยันการเป็นบุคคลไม่ว่าทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือบอกเรื่องราวลักษณะตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด และรายได้เฉลี่ย เป็นต้น

1.5.2 สมรรถนะในการทำงาน หมายถึง พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในงานได้ ความมีภาวะผู้นำ ที่แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

1.5.3 กระบวนการทำงาน หมายถึง แนวทางการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน ซึ่งวางไว้เป็นลำดับตั้งแต่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ ไปจนถึงการปรับปรุงการดำเนินการ คือ มีขั้นตอนการวางแผน มีการวิเคราะห์ข้อมูล และรับรู้สภาพปัจจุบันจากการวิเคราะห์ เพื่อลงมือปรับปรุงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นก็ตรวจสอบ และประเมินผลที่ได้รับ สุดท้ายคือ นำกระบวนการที่ปฏิบัติมาหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

1.5.4 แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้น คือ คำชมเชย ความเชื่อถือ ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รวมถึงความคิดเห็นต่างๆ ที่มักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และสิ่งจูงใจ คือ เงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทน ที่ได้รับ รวมไปถึงความสุขในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน

1.5.5 ความผูกพันการทำงาน หมายถึง ความภาคภูมิใจกับงานที่ทำ ความผูกพันกับที่ทำงาน การยอมรับซึ่งกันและกัน การยอมรับกฎระเบียบขององค์กร รวมไปถึงความห่วงใยในความอยู่รอด และชื่อเสียงขององค์กรเสมอ

1.5.6 ประชากร หมายถึง ประชากร พลเมือง สัตว์ หรือสิ่งของที่แสดงความเป็นกลุ่ม หรืออยู่ร่วมกัน ในแต่ละหน่วยซึ่งมีลักษณะบางประการที่มีการกำหนดไว้เหมือนกัน

1.5.7 พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขปรับปรุง เกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน แรงจูงใจ และระดับความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร

1.6.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนา นอกเหนือจากการศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน แรงจูงใจ และระดับความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร

1.6.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเรื่องแรงจูงใจในการทำงานภายในบริษัทของพนักงานในองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษา ปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมา

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านสมรรถนะในการทำงาน

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านกระบวนการทำงาน

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านแรงจูงใจ

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านผูกพันการทำงาน

การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมา

นักวิชาการและนักวิจัยด้านความผูกพันต่อองค์การพยายามหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันซึ่งเท่าที่ผ่านมาได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางเพื่อหาตัวแปรที่จะสามารถอธิบายพฤติกรรมความผูกพันขององค์กร ถึงแม้จะยังไม่สามารถหาตัวแปรดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วน จากการสำรวจเอกสาร และงานวิจัย พบว่าตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจะแตกต่างกันไปตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละท่าน ดังนี้

Mowday (1982) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ประกอบด้วย 1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ อายุ ระยะเวลา ปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และความต้องการความก้าวหน้า 1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าบุคคลที่อายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยิ่งมีอายุมากขึ้นจะพบว่าสมาชิกองค์การจะมีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การสูง 1.2 เพศ ผู้หญิงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย ผู้หญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงมักทำงานในระดับที่ต่ำกว่าผู้ชาย 1.3 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำ

ให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีก ทั้งมองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าจึงไม่ค่อยเปลี่ยนงาน 1.4 การศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ ทั้งนี้ เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูงเนื่องจากมีข้อมูลต่างๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ ทักษะ และความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้ความตั้งใจปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและหวังที่จะ ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้นจึงมีความต้องการลาออกจาก งานน้อย 1.6 ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้าองค์การที่ทำให้ บุคลากรเห็นว่าสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน 2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุด คือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่า ความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการ ตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร 2.1 ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ หลายด้านจึงเป็นงานที่ทำหาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานได้ ลักษณะ งานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติให้สำเร็จตามความ คาดหวัง 2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมี อิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนด เวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอกจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม ความรู้ความสามารถ 2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถใช้สติปัญญา และใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิด การทำงาน และแสดงความสนใจทำงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง 2.4 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาส จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นทำให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน 3. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ องค์กร และขนาดขององค์กร 3.1 การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ ผู้ปฏิบัติผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในด้านนโยบายและการ ปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหาร องค์กร 3.2 ความเป็นเจ้าของกิจการ มี ความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้วย เหตุที่สมาชิกในองค์กรได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมี

ส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ 3.3 ขนาดขององค์การ พบว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับสูง โดยให้เหตุผลว่าในองค์การขนาดใหญ่บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้โอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูงด้วย 4. ประสบการณ์จากการทำงาน ซึ่งจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีความรู้สึกว่างองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ และมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อ องค์การ 4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์การว่า การที่ได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์การแล้วนั้น ควรจะ ได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน หรือประสบความสำเร็จในการทำงาน 4.2 ความรู้สึกว่างองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อ องค์การว่างองค์การจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบกับปัญหา ความน่าเชื่อถือของ องค์การเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบุคคลที่มีความ ไว้วางใจองค์การสูง รู้สึกว่างองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การสูง 4.3 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ คือ ความรู้สึกว่าตนเองได้รับการ ยอมรับจากองค์การ รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์การที่ให้กับ ผู้ปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านสมรรถนะในการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือการศึกษาหาความรู้ความสามารถประสบการณ์ทักษะเทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์คือการที่ จะนำเอาความรู้หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของ ตำแหน่งงาน ต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน ดังนั้น การปฏิบัติงานหมายถึงภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุม กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือ มโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ ทฤษฎีและแนวคิดของ McClelland (1960) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ต้องรับผิดชอบ

และทฤษฎีและแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551) กล่าวว่า “สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิง พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและ คุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถ สร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะ แสดงสมรรถนะใด สมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูล

งานวิจัยของ เบญญา เอกวัตร และพิชญ์ เฉลิมวัตร (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดย สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ ด้านจริยธรรม และ 2) ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

งานวิจัยของ ชญานิษฐ์ แสงทิพย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของ บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด ของแก่น มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ มี วัตถุประสงค์ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประการที่สอง เพื่อ เปรียบเทียบสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุและหน่วยงานที่สังกัด และประการที่สาม เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรม พัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือ แรงงานใน กลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จำนวน 101 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่ง ชั้น และการสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและ การสัมภาษณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 แล้ววิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ สมมติฐาน โดยใช้ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และระหว่างหน่วยงานที่ สังกัด โดยภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 1 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี 3. ข้อเสนอแนะสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ได้แก่ บุคลากรควรปฏิบัติงานโดยมุ่งความต้องการของประชาชนอย่างมีเหตุมีผลเป็นสำคัญ มีการพัฒนาองค์กรโดยเริ่มต้น พัฒนาที่ตัวบุคลากรทั้งด้านวัฒนธรรม เทคโนโลยีองค์ความรู้ที่เหมาะสมให้แก่บุคลากรมีระบบการจัดเก็บความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ตามความก้าวหน้าในอาชีพ มีการระบุชัดเจนว่า คุณสมบัติของผู้จะเลื่อนตำแหน่งต้องสั่งสมความเชี่ยวชาญอะไรบ้าง ทำงานโดย ยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพและวินัยอย่างเคร่งครัดควรปลูกจิตสำนึกด้านการทำงานเป็นทีมให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ใช้หลักการมีส่วนร่วมภายในทีมงาน

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านกระบวนการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ ชนิกานต์ เจียรสูต (2551) กล่าวว่า ขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอนของวงจร PDCA ประกอบด้วย "การวางแผน" อย่างรอบคอบ เพื่อ "การปฏิบัติ" อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง "ตรวจสอบ" ผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขั้นตอนการวางแผน (Plan) ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงาน ฯลฯ พร้อมทั้งพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง นั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลให้ชัดเจน นอกจากนี้ จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ แล้วกำหนด ทางเลือกในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่ เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุดิบ ชั่วโงม การทำงาน เงิน เวลา ฯลฯ โดยสรุปแล้ว การวางแผนช่วยให้รับรู้สภาพปัจจุบัน พร้อมกับกำหนด สภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการผสานประสบการณ์ ความรู้ และทักษะอย่างลงตัว โดยทั่วไปการวางแผนมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภทหลัก ๆ ดังนี้ ประเภทที่ 1 การวางแผนเพื่ออนาคต เป็นการวางแผนสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือ กำลังจะเกิดขึ้น บางอย่างเราไม่สามารถควบคุมสิ่งนั้นได้เลย แต่เป็นการเตรียมความพร้อมของเรา สำหรับสิ่งนั้น ประเภทที่ 2 การวางแผนเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลง สภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อสภาพที่ดีขึ้น ซึ่งเราสามารถควบคุมผลที่เกิดในอนาคตได้ด้วยการเริ่มต้น เปลี่ยนแปลงตั้งแต่ปัจจุบัน ขั้นตอนการปฏิบัติ (DO) ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตาม ทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการ วางแผน ในขั้นนี้ต้องตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

รับทราบด้วย เราไม่ควรปล่อยให้ถึง วินาทีสุดท้ายเพื่อดูความคืบหน้าที่เกิดขึ้น หากเป็นการปรับปรุง ในหน่วยงานผู้บริหารย่อมต้องการ ทราบความคืบหน้าอย่างแน่นอน เพื่อจะได้มั่นใจว่าโครงการ ปรับปรุงเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การ ประเมินผลที่ได้รับจากการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แต่ขั้นตอนนี้มักจะถูกมองข้ามเสมอการตรวจสอบ ทำให้เราทราบว่าการปฏิบัติ ในขั้นที่สองสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หรือไม่ สิ่งสำคัญก็คือ เราต้องรู้ว่า จะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการ ตรวจสอบจะเป็นประโยชน์สำหรับ ขั้นตอนถัดไป ขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม (Act) ขั้นตอน การดำเนินงานที่เหมาะสมจะพิจารณาผล ที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้น เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตาม แผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือ กระบวนการปฏิบัตินั้นมาเป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจ หมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดี ยิ่งขึ้นก็ได้แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง ซึ่งก็คือผลที่ได้ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ เราควรนำ ข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ และพิจารณาว่าควร จะดำเนินการอย่างไรต่อไป อาทิ มองหาทาง เลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ ให้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ หรือเปลี่ยน เป้าหมายใหม่ กล่าวคือการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามวงจร PDCA เป็นการ ดำเนินงาน โดยยึดหลักการตามขั้นตอน การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (DO) การตรวจสอบ (Check) และการ ดำเนินงานที่เหมาะสม (Act) โดยปฏิบัติตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน คือ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การผลิต บัณฑิต องค์ประกอบ ที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 5 การบริการทาง วิชาการแก่สังคม องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม องค์ประกอบ ที่ 7 การบริหาร และการจัดการ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และ องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ ทฤษฎีและแนวคิดของ Kume (1997) ได้กล่าวถึงแนวคิด เกี่ยวกับการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ PDCA (แปลโดยปรีชา ลีลานุกรมและ กิติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ) ว่าการบริหารคุณภาพเป็นการจัดระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานเป็นที่ พึงพอใจสร้าง ความประทับใจและความมั่นใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก สามารถแบ่งระดับการ ดำเนินงาน ตามระดับบุคคลได้ 3 ระดับ 1. การบริหารคุณภาพ หมายถึง การกำหนดทิศทาง หรือ แนวทางอย่างกว้างๆ ใน การดำเนินการซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารระดับสูงสุด 2. การจัดการคุณภาพ หมายถึง การนำนโยบายคุณภาพมากำหนดให้เป็นเป้าหมาย คุณภาพจากนั้นจะต้องมีการกำหนดเป็น แผนคุณภาพ สำหรับกำหนดการดำเนินงานต่อไป ซึ่งจะเป็น ภารกิจของผู้บริหารระดับรองลงมา 3. การดำเนินการให้เกิดคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการปฏิบัติการให้ผลงาน เป็นไปตามแผน คุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไขรวมถึงการป้องกันปัญหาต่อไป *การดำเนิน

กิจกรรมหรือการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบ ความสำเร็จและเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ต้องมีการนำหลักการบริหารการจัดการเชิง คุณภาพแบบต่อเนื่อง ตามวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) หรือ PDCA มาจากคำภาษาอังกฤษ 4 คำ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ลงมือปฏิบัติ) CheckStudy (ตรวจสอบ/ศึกษากำหนดมาตรการปรับปรุง แก้ไข) Act (เน้นให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นวงจร) PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เตอร์ ชิว ฮาร์ท (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้น เมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ประมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ เผยแพร่ให้เป็น เครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดีขึ้น และช่วย ค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิ่ง” ต่อมาพบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ 4 คำคือ 1. การวางแผน (Plan: P) หมายถึง ส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนในวงจรเดมมิ่ง เป็นการหาองค์ประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหา การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบ และประเมินผลในขั้นตอนนี้มีการดำเนินการดังนี้

1.1 ตระหนักและกำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไข หรือปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยสมาชิก แต่ละคนร่วมมือและประสานกันอย่างใกล้ชิด ในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้น ในการดำเนินงาน เพื่อที่จะ ร่วมกัน ทำการศึกษาและวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขต่อไป 1.2 เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบการดำเนินงาน หรือหา สาเหตุของปัญหา เพื่อใช้ในการปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งควรวางแผนและดำเนินการ เก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เช่น ตารางตรวจสอบ แผนภูมิ แผนภาพ หรือแบบสอบถาม เป็นต้น 1.3 อธิบายปัญหาและกำหนดทางเลือก วิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุของ ความบกพร่อง ตลอดจนแสดงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งนิยมใช้วิธีการเขียนและวิเคราะห์แผนภูมิหรือ แผนภาพ เช่น แผนภูมิแกงปลา แผนภูมิพาเรโต และแผนภูมิการควบคุม เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกทุก คน ในทีมงานคุณภาพเกิดความเข้าใจในสาเหตุและปัญหาอย่างชัดเจนแล้วร่วมกันระดมความคิด (Brainstorm) ในการแก้ปัญหา โดยสร้างทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อ มาทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน 1.4 เลือกวิธีการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการดำเนินงาน โดยร่วมกันวิเคราะห์ และ วิเคราะห์ทางเลือกต่างๆ ผ่านการระดมความคิดและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิก เพื่อ ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่สุดในการดำเนินงานให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะต้องทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือกำหนดทางเลือก

ใหม่ที่มีความ น่าจะเป็นในการแก้ปัญหาได้มากกว่าเดิม 2. การปฏิบัติตามแผน (Do: D) หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ใน ตาราง การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้นๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิก ตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้นๆ ในขั้นตอนนี้ ขณะที่ ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วยหากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่และเมื่อ แผนนั้นใช้งานได้ก็นำไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป 3. การตรวจสอบ (Check: C) หมายถึง การตรวจสอบดูว่าเมื่อปฏิบัติงานตามแผน หรือการแก้ปัญหาทำงานตามแผนแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร สภาพปัญหาได้รับการแก้ไขตรงตามเป้าหมายที่กลุ่มตั้งใจหรือไม่ การไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ไม่ปฏิบัติตามแผน ความไม่เหมาะสมของแผน การเลือกใช้เทคนิคที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น 4. การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A) หมายถึง การกระทำภายหลังที่ กระบวนการ 3 ขั้นตอน ตามวงจรได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผลจากขั้นการ ตรวจสอบ (C) มาดำเนินการให้เหมาะสมต่อไป การทำปฏิบัติตามวงจร PDCA อย่างตั้งใจและถูกต้องจะช่วยให้เกิดความมั่นใจใน การทำงาน เมื่อหมุนวงจร PDCA ซ้ำ จะทำให้เกิดการปรับปรุงและทำให้ระดับของผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น บางครั้งอาจเรียกววงจรนี้ว่า เกลียวของ จูราน (Juran Spiral) ซึ่งเป็นชื่อผู้เชี่ยวชาญ ด้านคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา ดร.เจ เอ็ม จูราน และการทำตามวงจร PDCA นี้จะสร้าง คุณภาพที่น่าเชื่อถือขึ้นการกระทำซ้ำในสิ่งที่เคยทำมาก่อน ถึงแม้ว่างานนั้นจะดูเหมือนว่าเป็นงานใหม่ ทั้งหมด ก็ยังคงมีส่วนประกอบหลายส่วนที่เหมือนหรือคล้ายกับสิ่งที่เคยทำมาก่อน การปรับปรุง ส่วนใหญ่จะเป็นการพิจารณาวิธีการของงานที่กระทำซ้ำอย่างระมัดระวังและเป็นระบบ ตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ ตลอดจนมีการแก้ไขความไร้ประสิทธิภาพที่ค้นพบ แนวคิดของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2552) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ PDCA ไว้ดังนี้

1. เพื่อป้องกัน 1.1 การนำวงจร PDCA ไปใช้ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วย ป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกิน ความพอดีลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ 1.2 การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม 1.3 การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็น การนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์ 2. เพื่อแก้ไขปัญหา 2.1 ถ้าเราประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ ประหยัด เราควร แก้ปัญหา 2. การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา ด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็น ปัญหา เมื่อหาปัญหาได้ ก็นำมาวางแผนเพื่อ ดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป 3. เพื่อปรับปรุง คือ ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาแต่เราต้องเสาะแสวงหาสิ่งต่างๆ หรือ วิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคม เมื่อเราคิดว่าจะ

ปรับปรุงอะไรก็ให้ใช้ วงจร PDCA เป็นขั้นตอนในการปรับปรุง ข้อสำคัญต้องเริ่ม PDCA ที่ตัวเองก่อน มุ่งไปที่คนอื่น

งานวิจัยของ อาบทิพย์ มงคลเทพ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการ ประกัน คุณภาพการศึกษาของคณะในสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนการดำเนินงาน (Plan) ปัจจัยด้านการดำเนินการตามแผนที่ กำหนด (Do) ปัจจัยด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Check) และปัจจัยด้านการนำผลการ ตรวจสอบมา ปรับปรุง (Act) ที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีความสำคัญในระดับ มาก ทุกด้าน เมื่อจำแนกรายคณะ เห็นว่ามีความสำคัญเหมือนกันในระดับมาก เกือบทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัยที่บาง คณะเห็นว่ามีควมสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยการกำหนดนโยบายส่งเสริมการ ดำเนินงานด้าน ประกันคุณภาพ (คณะสารสนเทศและการสื่อสาร) ปัจจัยการให้ความสำคัญด้าน ประกันคุณภาพของ ผู้บริหาร ปัจจัยการทำงานเป็นทีม (คณะศิลปศาสตร์) และความรู้และ ประสบการณ์ด้านประกัน คุณภาพของผู้รับผิดชอบ (วิทยาลัยบริหารศาสตร์) ส่วนปัจจัยที่บางคณะให้ ความสำคัญในระดับปาน กลาง ได้แก่ ปัจจัยการจัดทำและเผยแพร่คู่มือการดำเนินงาน (คณะ สารสนเทศและการสื่อสาร) การมี ส่วนร่วมของผู้บริการโดยตรง (นักศึกษา/ผู้ปกครอง) (คณะศิลป ศาสตร์) การมีส่วนร่วมของผู้บริการ โดยอ้อม(ผู้ประกอบการ/ประชาชน) (คณะพัฒนาการท่องเที่ยว และคณะสารสนเทศและการสื่อสาร) การมีมาตรฐานการทำงานหลายระบบ (เช่น สกอ., สมศ. กพร. คณะพัฒนาการท่องเที่ยว) และการจัดกิจกรรม 5 ส (คณะบริหารธุรกิจและคณะสารสนเทศและการ สื่อสาร)

งานวิจัยของ ลิขรินทร์ วงษ์อ่อน (2558) ศึกษาเรื่องศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการ ทำงาน และการจัดการบริหารหลักสูตรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขต บางกะปิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ ศึกษากระบวนการทำงาน ศึกษา การ จัดการหลักสูตร เพื่อศึกษาว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนโดยแจก แบบสอบถามกับครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบางกะปิ จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทดสอบทางสถิติเชิง พรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน พบว่า ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ 1) ผู้บริหารมีการกำหนดแนวทางการ บริหารที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถานศึกษา 2)ผู้บริหารแสดงความกระตือรือร้นเมื่อพูดถึงสิ่งที่ ต้องทำ 3)ผู้บริหารทุ่มเทตั้งใจเต็มที่ในการจัดการกับข้อผิดพลาดต่างๆ ด้านกระบวนการทำงาน PDCA ได้แก่ 1)มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง 2)มีการจัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน ฝ่ายต่างๆ 3)มีการจัดสร้างและใช้เครื่องมือในการตรวจสอบประเมินผลตามมาตรฐานการประเมิน คุณภาพ ภายใน 4)มีการนิเทศระหว่างดำเนินการตามโครงการหรือการสอน ด้านกระบวนการ จัดการ หลักสูตร ได้แก่ 1) สถานศึกษาของท่านต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของสังคมที่มีการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้มากน้อยเพียงใด 2) ท่านเห็นว่านักเรียนในสถานศึกษาของท่านมีวินัย มี

ความรับผิดชอบ เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์และกติกาของสถานศึกษาเพียงใด 3) ท่านเห็นว่านักเรียนในสถานศึกษาของท่านมีความรู้และทักษะจามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายของหลักสูตรเพียงใด

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านแรงจูงใจ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Maslow (1943) กล่าวว่าทฤษฎีลำดับความต้องการของคน โดยวางหลักไว้ว่าคนที่อยู่ภายในสถานที่ทำงานนั้นจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน เค้าโครงทางทฤษฎีของ Maslow จะ อยู่บนพื้นฐานข้อสมมติฐานที่เป็นรากฐานสามอย่าง คือ 1. คนมีความต้องการ และความต้องการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขา เฉพาะ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่ตัวจูงใจอีกต่อไป 2. ความต้องการของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกจัดลำดับความสำคัญจากความต้องการ เบื้องต้น เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย ไปจนกระทั่งถึงความต้องการที่มีความซับซ้อน เช่น ความมี ชื่อเสียง และความสำเร็จ 3. บุคคลจะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการ ตอบสนองตามสมควรแล้ว Maslow แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ประเภท เรียงลำดับตามความสำคัญความต้องการเหล่านี้ คือ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของ มนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษา โรค การพักผ่อนและความต้องการทางเพศ 2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่อยู่ในระดับสูง ขึ้นไป จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการ ด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ 3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความ ปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อ พฤติกรรมของคน เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในสังคม การได้รับการยอมรับนับถือและความรัก จากเพื่อนร่วมงาน 4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับ จิตใจเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่น ยกย่องสรรเสริญและความต้องการทางด้านสถานภาพ เป็นต้น 5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความปรารถนาที่จะ เป็นในสิ่งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งสามารถจะเป็นได้ คือ สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองได้เต็มที่ ด้วยตนเองอย่างแท้จริง สามารถคิดเอง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆได้เอง โดยไม่ต้องอยู่ภายใต้ใคร รับคำสั่งใคร หรืออาศัยคนอื่น ทฤษฎีและแนวคิดของ Herzberg (1966) ได้สรุปถึงความ ต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่ พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมา

จากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้ จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการ ปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน 2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การ ได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื้อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการ ไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ 3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงาน เป็นชิ้นเป็น อัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองาน ยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น 4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการ เปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือ ระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจาก การปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) Herzberg กล่าวถึง ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัยว่า เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย 1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้น เงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ 3. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง สภาพการปกครอง บังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การ กระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม 4. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การ

บริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

5. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึง ความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

6. สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพ เดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จาก บุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต้องงาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

7. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

8. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life) หรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัว และส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน จากทฤษฎีของ Herzberg หากความต้องการทางด้านปัจจัยจำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่ มนุษย์จะเกิดความไม่พอใจ แต่ถึงแม้ว่าจะ ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉย ๆ ฉะนั้น การตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขในการลดความไม่พึงพอใจ ในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ในเวลาเดียวกัน หากความต้องการ ด้านความจูงใจ (Motivator Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ ให้กับองค์กรอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะรู้สึกเฉย ๆ ไม่ยินดียินร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวัน ๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด

ทฤษฎีและแนวคิดของ Barnard (1968) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้น ให้เกิดความพึงพอใจในงานมี 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของอื่น ๆ ที่เป็นการตอบแทน แก่ผู้ปฏิบัติงาน เสมือนเป็นรางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Non-Material opportunities) หมายถึง สิ่ง ที่จูงใจที่ไม่ได้เป็นวัตถุ แต่เป็นเสมือนรางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน ได้แก่ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ สิทธิพิเศษต่าง ๆ หรือการได้รับตำแหน่งดีขึ้น
3. สิ่งจูงใจทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อม ในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้
4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง การที่หน่วยงานได้สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจ ที่ได้แสดงฝีมือในการทำงาน ความรู้สึก พอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. สิ่งจูงใจด้านความดึงดูดทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ ฉันทมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่อง นับถือซึ่งกันและกัน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการ

ทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับทัศนคติ และวิธีการปฏิบัติงานของบุคคล (Adaptation of Conditions Habitual Method and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มี ความสามารถแตกต่างกัน 7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงาน 8. สิ่งจูงใจด้านความเป็นอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The Condition of Communication) หมายถึงความพอใจในด้านสังคมของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร มีความกลมเกลียว และร่วมมือกันทำงานในหมู่เพื่อร่วมงาน

งานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัด จันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และประเภทตำแหน่ง โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากร จำนวน 45 คน สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มี แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ มาก ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสที่ได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับและลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และประเภทตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

งานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การศึกษาเป็นพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA การทดสอบ ถดถอยพหุคูณ Multiple linear Regression ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านผูกพันการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ Allen & Meyer (อ้างใน อนันต์ชัย, 2529) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 แนวความคิด คือ 1. แนวความคิดด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึก ของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความ พยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพ ขององค์การไว้ 2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบความ สม่าเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่าง ต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจาก เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสีย Becker (1960) กล่าวว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไปเขาจะสูญเสีย อะไรบ้าง 3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความ ถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้ มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็น ความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผล มาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึก ว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมี ความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อ องค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ Kanter (1968) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ความเต็มใจของบุคคลที่ทุ่มเทพลังและความ จงรักภักดีแก่ระบบสังคม เป็นความผูกพันต่อความสัมพันธ์ในสังคมที่สามารถมองเห็นถึงความ ปรารถนาอันแรงกล้าในตนเอง ทฤษฎีและแนวคิดของ Sheldon (1971) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ทัศนคติหรือความรู้สึกที่ สมาชิกมีต่อองค์การ ซึ่งเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของบุคคลกับองค์การ และ Steers (1977) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า

ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยม ที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กร คนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานของ องค์กร Steers & Porter (1983) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวความคิด คือ 1. ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นการศึกษาค้นคว้าความผูกพันต่อองค์กร โดยที่บุคคลจะนำตนเอง ไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและผูกพันต่อองค์กรในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อไปสู่ เป้าหมายขององค์กร 2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาค้นคว้าความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรมปัจจัย ความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์กร เช่น การได้รับความนับถือเป็นผู้อาวุโส การได้รับ ค่าตอบแทนสูงจึงมีความผูกพันต่อองค์กร โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรถ้า ละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์กรไป และทฤษฎีและแนวคิดของ Mowday (1982) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรสามารถ แบ่งได้เป็น 4 ส่วน 1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) หรือ ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นานกว่า และมีค่านิยมในงานมากกว่า จะ ผูกพันต่อองค์กรมากกว่า นอกจากนี้ในกลุ่มพนักงาน ผู้หญิงที่มีแนวโน้มจะผูกพันมากกว่าพนักงาน ผู้ชายส่วนระดับการศึกษามีผลทางลบต่อความผูกพันต่อ องค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาต่ำ จะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง 2. ลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง (Role-Related Characteristics) ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทเด่นชัด และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ ความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่ทำงานที่มีความสำคัญ มีความขัดแย้งในบทบาทและ ความไม่ชัดเจนในบทบาทที่เกี่ยวข้องต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง 3. ลักษณะด้าน โครงสร้างขององค์กร (Structural Characteristics) ได้แก่ ระบบของ องค์กรที่มีแบบแผน การ กระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการมีส่วนร่วม เป็น เจ้าขององค์กรมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่ให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการ กระจายอำนาจพนักงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูง 4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) ได้แก่ ทัศนคติ ที่มีต่อผู้ร่วมงานใน องค์กร การพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของ ผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ที่ ประทับใจในงาน เช่น ทัศนคติของกลุ่มด้านบวกในหมู่เพื่อน ร่วมงาน การรู้สึกว่าองค์กรได้พบกับ ความคาดหวังของพนักงาน การรู้สึกว่าองค์กรสามารถ ไว้วางใจได้ ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อ องค์กร พนักงาน ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูง

งานวิจัยของ โสมย์สิริ มุลทองทิพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน มัธยมศึกษา อำเภอนาทม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.เพื่อศึกษาระดับ ความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทม

2. เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทมระกา โดยทำการสำรวจและรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทมระกา จำนวน 5 โรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาทั้งสิ้น 150 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1.ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทมระกา พบว่า โดยรวม บุคลากรที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($X = 4.16$, $S.D. = 0.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกด้านมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ($\bar{X} = 4.21$, $S.D. = 0.661$) ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ($\bar{X} = 4.23$, $S.D. = 0.601$) และความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ($\bar{X} = 4.04$, $S.D. = 0.562$) 2.จากการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้าน ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ งานวิจัยของ นิตยา บ้านโก (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึก พานิชย์นาวิ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษา ระดับความผูกพันต่อ องค์การของบุคลากรภาครัฐในศูนย์ฝึกพานิชย์นาวิ กรมเจ้าท่า 2) เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลกับความ ผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภาครัฐในศูนย์ฝึกพานิชย์นาวิ กรมเจ้าท่า 3) เพื่อเป็นแนวทางการ ปรับปรุงและส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภาครัฐในศูนย์ฝึกพานิชย์นาวิ กรมเจ้าท่า เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร ทั้งหมด 118 คน ซึ่งเป็นบุคลากรทั้งหมดของศูนย์ฝึกพานิชย์นาวิ กรมเจ้าท่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ (t-test) และ F-test ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภาครัฐในศูนย์ฝึกพานิชย์นาวิ มี นัยสำคัญทางสถิติในระดับที่ไม่แตกต่างกัน และบางปัจจัยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้ แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลสมรรถนะในการทำงาน ข้อมูลกระบวนการทำงาน และ ข้อมูลแรงจูงใจ พนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุด แผนก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. แผนกที่สังกัด ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
6. รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านสมรรถนะในการทำงาน ด้านพื้นฐานความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถในการทำงาน

3.1.1.3 ข้อมูลกระบวนการทำงาน ด้านวางแผน ด้านปฏิบัติตามแผน ด้านตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนและด้านปรับปรุงแก้ไข

3.1.1.4 ข้อมูลแรงจูงใจ ด้านสิ่งจูงใจหรือสิ่งกระตุ้น และด้านค้ำจุน มีการวัดแบบ
 อนุกรมภาค (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2 เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3 เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4 เห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5 เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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

3.1.1.5 ข้อมูลความผูกพันการทำงาน มีการวัดแบบอนุกรมภาค (Interval Scale)
 โดยมีระดับการวัดดังนี้

1 ระดับความผูกพันน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2 ระดับความผูกพันน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3 ระดับความผูกพันปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4 ระดับความผูกพันมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5 ระดับความผูกพันมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนนระดับความผูกพันการทำงาน
 มีการวัดดังนี้

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

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 30 ชุดเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้เท่ากับ 0.856 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกวันที่ 1 เมษายน ถึง 10 เมษายน พ.ศ.2561

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็น พนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยการจับฉลาก ซึ่งได้ใส่จำนวนเขตของกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต และปริมณฑล ลงในกล่อง และหยิบขึ้นมา 4เขต ผลปรากฏว่า ได้แก่

1. เขต สายไหม
2. เขต สุขุมวิท 5
3. เขต ลำลูกกา
4. เขต รัชบุรี

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเขตละ 100 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 11 เมษายน ถึง 30 เมษายน 2561 จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับ พนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านสมรรถนะในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การ

3.4.2 อิทธิพลของกระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การ

3.4.3 อิทธิพลของแรงจูงใจ มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การ
การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	202	50.5
อายุระหว่าง 30-39	170	42.5
สถานภาพโสด	198	49.5
ระดับการศึกษาปริญญาตรี	202	50.5
แผนก การเงิน/การบัญชี	128	32
รายได้เฉลี่ย 20,00-25,000	128	32

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 202คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 อายุระหว่าง 30-39ปี จำนวน 170คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 สถานภาพโสดจำนวน 198คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 202คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 อยู่แผนกการเงิน/การบัญชีจำนวน 128คน คิดเป็นร้อยละ 32 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000บาท จำนวน 128คน คิดเป็นร้อยละ 32

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน สมรรถนะในการทำงาน ที่มีผลต่อความ
ผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมรรถนะในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
1.พื้นฐานความรู้	3.10	0.952	ปานกลาง
2.ทักษะความเป็นผู้นำ	3.13	0.798	ปานกลาง
3.ความสามารถ	3.12	0.881	ปานกลาง
รวม	3.12	0.877	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานด้านพื้นฐานความรู้ ด้านทักษะผู้นำ และด้านความสามารถ ซึ่งมีลำดับความคิดเห็นจากมากที่สุด คือ ด้านทักษะความเป็นผู้นำ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 รองลงมาด้านความสามารถ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ด้านพื้นฐานความรู้ มีระดับ

ความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และผลรวมด้านสมรรถนะในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน กระบวนการการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กระบวนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
1.การวางแผน	2.95	0.812	ปานกลาง
2.การปฏิบัติตามแผน	2.99	0.794	ปานกลาง
3.การตรวจสอบ	2.92	0.799	ปานกลาง
4.การปรับปรุงการดำเนินการ	3.03	0.820	ปานกลาง
รวม	2.97	0.806	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการทำงานด้านการวางแผน ด้านปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงการดำเนินการ ซึ่งมีลำดับความคิดเห็นจากมากที่สุด คือ ด้านการปรับปรุงการดำเนินการ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ด้านปฏิบัติตามแผน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ด้านการวางแผนมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ด้านการตรวจสอบมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และผลรวมด้านกระบวนการทำงาน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน แรงจูงใจการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
1.สิ่งกระตุ้น	2.95	0.765	ปานกลาง
2.สิ่งค่าจูง	3.13	0.655	ปานกลาง
รวม	3.04	0.710	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้านสิ่งกระตุ้น และด้านสิ่งค้ำจุน ซึ่งมีลำดับความคิดเห็นจากมากที่สุด คือ ด้านสิ่งค้ำจุน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ด้านสิ่งกระตุ้น มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และผลรวมด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ความผูกพันการทำงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
1.ความผูกพันการทำงาน	3.08	0.645	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของสมรรถนะในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล(Multiple Regression Analysis)

สมรรถนะในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1.ด้านพื้นฐานความรู้	0.167	2.173	0.024*
2.ด้านทักษะความเป็นผู้นำ	0.148	2.720	0.007*
3.ด้านความสามารถ	0.177	3.199	0.001*

$R^2 = 0.098$, F-Value = 14.054 , N=400 ,P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าอิทธิพลของ สมรรถนะในการทำงาน เรียงลำดับดังนี้ ด้านความสามารถมีอิทธิพลร้อยละ 17.7 ด้านพื้นฐานความรู้มีอิทธิพลร้อยละ 16.7 และด้านทักษะความเป็นผู้นำมีอิทธิพล ร้อยละ 14.8 มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของกระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Multiple Regression Analysis)

กระบวนการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1.การวางแผน	0.056	1.149	0.251
2.การปฏิบัติตามแผน	0.212	4.360	0.000*
3.การตรวจสอบ	0.166	2.243	0.025*
4.การปรับปรุงการดำเนินการ	0.266	5.444	0.000*

$R^2 = 0.207$, F-Value = 25.732 , N=400 ,P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าอิทธิพลของ กระบวนการทำงาน เรียงลำดับดังนี้ ด้านการปรับปรุงการดำเนินการมีอิทธิพลร้อยละ 26.6 ด้านการปฏิบัติตามแผนมีอิทธิพล ร้อยละ 21.2 และ ด้านการตรวจสอบมีอิทธิพลร้อยละ 16.6 มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านการวางแผน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Multiple Regression Analysis)

แรงจูงใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. สิ่งกระตุ้น	0.277	5.804	0.000*
2. สิ่งค่าจูน	0.292	6.113	0.000*

$R^2 = 0.224$, F-Value = 57.176 , N=400 , P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าอิทธิพลของ แรงจูงใจในการทำงาน เรียงลำดับดังนี้ ด้านสิ่งกระตุ้น มีอิทธิพล ร้อยละ 27.7 ด้านสิ่งค่าจูนมีอิทธิพลร้อยละ 17.7 มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมี บทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 202คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 อายุระหว่าง 30-39ปี จำนวน 170คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 สถานภาพโสดจำนวน 198คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 202คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 อยู่แผนกการเงิน/การบัญชีจำนวน 128คน คิดเป็นร้อยละ 32 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000บาท จำนวน 128คน คิดเป็นร้อยละ 32

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน ที่มีผลต่อ ความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการ ทำงานด้านพื้นฐานความรู้ ระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ด้านทักษะความเป็น ผู้นำ ระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ด้านพื้นฐานความสามารถ ระดับความ คิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการ แปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงาน ในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการทำงานด้านการวางแผนมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ด้านการ ปฏิบัติตามแผน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ด้านการตรวจสอบ มีระดับความ คิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และด้านการปรับปรุงดำเนินการมีระดับความคิดเห็น

ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้านสิ่งกระตุ้นมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และด้านสิ่งค้ำจุนมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พบว่าค่าอิทธิพลของด้านสมรรถนะในการทำงานเรียงลำดับดังนี้ ด้านความสามารถมีอิทธิพลร้อยละ 17.7 ด้านพื้นฐานความรู้มีอิทธิพลร้อยละ 16.7 และด้านทักษะความเป็นผู้นำมีอิทธิพล ร้อยละ 14.8 มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทฤษฎีและแนวคิดของ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือการศึกษาหาความรู้ความสามารถประสบการณ์ทักษะเทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์คือการทำให้นำเอาความรู้หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การปฏิบัติงานหมายถึงภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุม กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือทัศนคติของตนเองที่มีอยู่มา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ใน บทบาทหน้าที่ดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ McClelland (1960) คือ คำว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ต้อนรับผิชอบ และสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551) กล่าวว่า “สมรรถนะคือคุณลักษณะเชิง พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถ สร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร” นอกจากนี้ สมรรถนะในการทำงาน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญา เอกวัตร และพิชญ์ เฉลิมวัตร (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 306 ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม และ 2) ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสามารถเชื่อมโยงกับงานวิจัยของ ชญาณิชฐ์ แสงทิพย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด ของแก่น มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุและหน่วยงานที่สังกัด และประการที่สาม เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และระหว่างหน่วยงานที่ สังกัด โดยภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 1 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี 3. ข้อเสนอแนะสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ได้แก่ บุคลากรควรปฏิบัติงานโดยมุ่งความต้องการของประชาชนอย่างมีเหตุมีผลเป็นสำคัญ มีการพัฒนาองค์กรโดยเริ่มต้น พัฒนาที่ตัวบุคลากรทั้งด้านวัฒนธรรม เทคโนโลยีองค์ความรู้ที่เหมาะสมให้แก่บุคลากรมีระบบการจัดเก็บความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติ งาน ตามความก้าวหน้าในอาชีพ มีการระบุชัดเจนว่าคุณสมบัติของผู้จะเลื่อนตำแหน่งต้องสั่งสมความเชี่ยวชาญอะไรบ้าง ทำงานโดย ยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพและวินัยอย่างเคร่งครัดควรปลูกจิตสำนึกด้านการทำงานเป็นทีมให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ใช้หลักการมีส่วนร่วมภายในทีมงาน

1.2 สมมติฐานข้อที่2 พบว่าค่าอิทธิพลของกระบวนการทำงาน เรียงลำดับดังนี้ ด้านการปรับปรุงการดำเนินการมีอิทธิพลร้อยละ 26.6 ด้านการปฏิบัติตามแผนมีอิทธิพล ร้อยละ 21.2 และ ด้านการตรวจสอบมีอิทธิพลร้อยละ 16.6 มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์การ

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านการวางแผน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนด้านอื่น สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ ชนิกันต์ เจริญสูตร (2551) กล่าวว่า ขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอนของวงจร PDCA ประกอบด้วย "การวางแผน" อย่่างรอบคอบ เพื่อ "การปฏิบัติ" อย่่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง "ตรวจสอบ" ผลที่ เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ฯลฯ พร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลให้ชัดเจน นอกจากนี้ จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ แล้วกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุบ ั ้ง ชั่วโมงการทำงาน เงิน เวลา ฯลฯ ขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตาม ทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการ วางแผน ในขั้นนี้ต้องตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่า ได้ ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ ขั้นตอนการตรวจสอบ ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แต่ขั้นตอนนี้มักจะถูกมองข้ามเสมอการตรวจสอบทำให้เราทราบว่า การปฏิบัติ ในขั้นที่สองสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ สิ่งสำคัญก็คือ เราต้องรู้ว่า จะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน ขั้นตอนต่อไปคือการดำเนินงานให้เหมาะสม ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาเป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง ซึ่งก็คือผลที่ได้ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ และ สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Kume (1997) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพเป็นการจัดระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานเป็นที่พึงพอใจสร้าง ความประทับใจและความมั่นใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก สามารถแบ่งระดับการดำเนินงาน ตามระดับบุคคลได้ 3 ระดับ 1. การบริหารคุณภาพ หมายถึง การกำหนดทิศทาง หรือแนวทางอย่างกว้างๆ ใน การดำเนินการซึ่งเป็นการกิจของผู้บริหารระดับสูงสุด 2. การจัดการคุณภาพ หมายถึง การนำนโยบายคุณภาพมากำหนดให้เป็นเป้าหมาย คุณภาพจากนั้นจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนคุณภาพ สำหรับกำหนดการดำเนินงานต่อไป ซึ่งจะเป็ น การกิจของผู้บริหารระดับรองลงมา 3. การดำเนินการให้เกิดคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการปฏิบัติการให้ผลงาน เป็นไปตามแผนคุณภาพ ซึ่งจะต้อ งมีการตรวจ

ติดตาม ปรับปรุงแก้ไขรวมถึงการป้องกันปัญหาต่อไป *การดำเนินกิจกรรมหรือการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบ ความสำเร็จและเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ต้องมีการนำหลักการบริหารการจัดการเชิง คุณภาพแบบต่อเนื่อง ตามวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) หรือ PDCA มาจากคำภาษาอังกฤษ 4 คำ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ลงมือปฏิบัติ) Check Study (ตรวจสอบ/ศึกษากำหนดมาตรการปรับปรุง แก้ไข) Act (เน้นให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นวงจร) PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้น เมื่อ เอดวาร์ด เดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็น เครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วย ค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิ่ง” และแนวคิดของ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2552) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ PDCA ไว้ดังนี้ 1. เพื่อป้องกัน 1.1 การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วย ป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน 1.2 การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น 1.3 การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็น การนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์ 2. เพื่อแก้ไขปัญหา 2.1 ถ้าเราประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ประหยัด เราควรแก้ปัญหา 2. การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา ด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อหาปัญหาได้ ก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป 3. เพื่อปรับปรุง คือ ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาแต่เราต้องแสวงหาสิ่งต่างๆ หรือ วิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคม นอกจากนี้ กระบวนการทำงาน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาบทิพย์ มงคลเทพ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษาของคณะในสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนการดำเนินงาน ปัจจัยด้านการดำเนินการตามแผนที่กำหนด ปัจจัยด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และปัจจัยด้านการนำผลการตรวจสอบมา ปรับปรุง ที่ส่งผลกระทบต่อประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีความสำคัญในระดับมาก ทุกด้าน เมื่อจำแนกรายคณะ เห็นว่ามีความสำคัญเหมือนกันในระดับมาก เกือบทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัยที่บาง คณะเห็นว่ามีความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยการกำหนดนโยบายส่งเสริมการดำเนินงานด้าน ประกันคุณภาพ ปัจจัยการให้ความสำคัญด้านประกันคุณภาพของ ผู้บริหาร ปัจจัยการทำงานเป็นทีม และความรู้และประสบการณ์ด้านประกัน คุณภาพของผู้รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่บางคณะให้ความสำคัญในระดับปาน กลาง ได้แก่ ปัจจัยการจัดทำและเผยแพร่คู่มือการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของผู้บริการโดยตรง การมีส่วนร่วมของผู้บริการโดยอ้อม การมีมาตรฐานการทำงานหลายระบบ และการจัดกิจกรรม 5 ส และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

สิทธิรินทร์ วงษ์อ่อน (2558) ศึกษาเรื่องศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการบริหารหลักสูตรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ ศึกษากระบวนการทำงาน ศึกษา การจัดการหลักสูตร เพื่อศึกษาว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนโดยแจก แบบสอบถามกับครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบางกะปิ จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทดสอบทางสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน พบว่าด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ 1) ผู้บริหารมีการกำหนดแนวทางการบริหารที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถานศึกษา 2) ผู้บริหารแสดงความกระตือรือร้นเมื่อพูดถึงสิ่งที่ ต้องทำ 3) ผู้บริหารทุ่มเทตั้งใจเต็มที่ในการจัดการกับข้อผิดพลาดต่างๆ ด้านกระบวนการทำงาน PDCA ได้แก่ 1) มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง 2) มีการจัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน ฝ่ายต่างๆ 3) มีการจัดสร้างและใช้เครื่องมือในการตรวจสอบประเมินผลตามมาตรฐานการประเมิน คุณภาพภายใน 4) มีการนิเทศระหว่างการทำตามโครงการหรือการสอน ด้านกระบวนการ จัดการหลักสูตร ได้แก่

- 1) สถานศึกษาของท่านต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้มากน้อยเพียงใด
- 2) ท่านเห็นว่านักเรียนในสถานศึกษาของท่านมีวินัย มีความรับผิดชอบ เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์และกติกาสถานศึกษาเพียงใด
- 3) ท่านเห็นว่า นักเรียนในสถานศึกษาของท่านมีความรู้และทักษะจามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายของหลักสูตร เพียงใด

1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พบว่าค่าอิทธิพลด้านแรงจูงใจในการทำงานเรียงลำดับดังนี้ ด้านสิ่งกระตุ้นมีอิทธิพล ร้อยละ 27.7 ด้านสิ่งค้ำจุนมีอิทธิพลร้อยละ 17.7 มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1943) กล่าวว่าทฤษฎีลำดับความ ต้องการของคน โดยวางหลักไว้ว่าคนที่อยู่ภายในสถานที่ทำงานนั้นจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน เค้าโครงสร้างทฤษฎีของ Maslow จะ อยู่บนพื้นฐานข้อสมมติฐานที่เป็นรากฐานสามอย่าง คือ 1. คนมีความต้องการ และความต้องการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขา เฉพาะ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกต่อไป 2. ความต้องการของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกจัดลำดับความสำคัญจากความต้องการ เบื้องต้น 3. บุคคลจะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการ ตอบสนองตามสมควรแล้ว Maslow แบ่งความต้องการของคน ออกเป็น 5 ประเภท เรียงลำดับตามความสำคัญความต้องการเหล่านี้ คือ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย 2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย 3. ความต้องการทางสังคม 4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง 5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความปรารถนาที่จะ เป็นในสิ่งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งสามารถจะเป็นได้ คือ สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองได้เต็มที่ ด้วยตนเองอย่างแท้จริง สามารถคิดเอง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆได้เอง

โดยไม่ต้องอยู่ภายใต้ใคร รับคำสั่งใคร หรืออาศัยคนอื่นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1966) ได้สรุปถึงความ ต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะ ช่วยให้คุณคลั่งและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้ จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการ ปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การ ได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการ ไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ
3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็น อัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองาน ยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มี คุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือ ระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจาก การปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) Herzberg กล่าวถึง ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัยว่า เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้น เงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ
3. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม 4. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย 5. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

6. สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพ เดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จาก บุคคลวิชาชีพอื่นที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ 7. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการ ปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 8. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life) หรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัว และส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Barnard (1968) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้น ให้เกิดความพึงพอใจในงานมี 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของอื่น ๆ ที่เป็นการตอบแทน แก่ผู้ปฏิบัติงาน เสมือนเป็นรางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Non-Material opportunities) หมายถึง สิ่ง ที่จูงใจที่ไม่ได้เป็นวัตถุ แต่เป็นเสมือนรางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน ได้แก่ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ สิทธิพิเศษต่าง ๆ หรือการได้รับตำแหน่งดีขึ้น
3. สิ่งจูงใจทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อม ในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้
4. สิ่งจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง การที่หน่วยงาน ได้สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจ ที่ได้แสดงฝีมือในการทำงาน ความรู้สึก พอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. สิ่งจูงใจด้านความดึงดูดทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ ฉันทมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่อง นับถือซึ่งกันและกัน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับทัศนคติ และวิธีการปฏิบัติงานของบุคคล (Adaptation of Conditions Habitual Method and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มี ความสามารถแตกต่างกัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่ง ในหน่วยงาน
8. สิ่งจูงใจด้านความเป็นอยู่ร่วมกันฉันทมิตร (The Condition of

Communication) หมายถึงความพอใจในด้านสังคมของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร มีความกลมเกลียว และร่วมมือกันทำงานในหมู่เพื่อร่วมงาน นอกจากนี้ แรงจูงใจในการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสที่ได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และประเภทตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า จำนวน 250 ระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจมีความสำคัญอย่างมากในความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญทั้ง สมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น

5.2.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของคุณภาพความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงานและบริหารกลุ่มคนให้สมดุลในองค์กร

5.2.3 ศึกษาเปรียบเทียบในส่วนความผูกพันการทำงานของพนักงานในแต่ละองค์กร เพื่อได้รู้ถึงสิ่งที่แต่ละองค์กรยังไม่เข้าใจ และนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



บรรณานุกรม

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ ลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นวะรัตน์ พิงโพธิ์สถ. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด*. ภาคนิพนธ์คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิชนันท์ วิเศษลา. (2556). *ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทโอเวอร์ซี อลูมิเนียม จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- นิตยา บ้านโก. (2558). *ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพลาณิษฐ์ นาวีกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปวีนิตย์ มากแก้ว. (2557). *การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณภา นิลวรรณ. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สายพิน สว่างจิต. (2548). *ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: บริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิชรินทร์ วงษ์อ่อน. (2557). *การศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการบริหารหลักสูตรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิ*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สิริพร อำไพศรี. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุพันธ์ จูมสิมา. (2553). *สภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขนาด เล็ก ตามวงจร PDCA สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3. การ ค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- สุรางค์ทิพย์ ทะวิไชย. (2549). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- สุวรรณิน คณานุวัฒน์. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงาน ของผู้บริหารในองค์การเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.*
- โสมย์สิริ มุลทองทิพย์. (2556). *ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน มัธยมศึกษา อำเภอนาทม. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). *คู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.*
- อรพินทร์ ชูชม. (2555). *แรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีและการประยุกต์. สืบค้นจาก <https://aoychoo.wordpress.com/2015/10/27/3/>.*
- Allen & Meyer. (1990). The measurement and antecedents of affective, Continuance And normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology, 64, 1-18.*
- Herzberg, F. (1966). *The motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- McClelland. (1960). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist, 28, 1 – 14.*
- Mowday. (1982). *Organization linkages: The psychology of commitment absenteeism and turnover*. New York: Academic.
- Sheldon, M. (1971). An Empirical Analysis of Organizational Identification. *Academy of Management Journal. 149-226.*
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Satana, Monica, California: Goodyear Publishing Company.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงในส่วน การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สมรรถนะในการทำงานของพนักงานในองค์กร

ส่วนที่ 3 กระบวนการทำงานของพนักงานในองค์กร

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจของพนักงานในองค์กร

ส่วนที่ 5 ความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากคุณให้ระบุเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 20-29 ปี

2) 30-39 ปี

3) 40-49 ปี

4) 50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย/หย่า

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. แผนกที่สังกัด

1) แผนกตลาด/ขาย

2) แผนกการเงิน/บัญชี

3) แผนกผลิต

4) แผนกทรัพยากรมนุษย์/บุคคล

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

2) 15,001 – 20,000 บาท

3) 20,001 – 25,000 บาท

4) 25,001 – 30,000 บาท

5) ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 สมรรถนะในการทำงานของพนักงานในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านพื้นฐานความรู้					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่เป็นอย่างดี					
2. ท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องในงานได้					
3. ท่านสามารถริเริ่มงานใหม่ๆที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้					
ด้านทักษะความเป็นผู้นำ					
1. ท่านมีภาวะผู้นำในความคิดริเริ่มในการทำงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับท่านเป็นประจำ					
2. ท่านมีภาวะผู้นำในการผลักดันตัวท่าน ในการทำงานที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคโดยไม่ย่อท้อ					
3. ท่านสามารถใช้ทักษะความเป็นผู้นำแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ปรับปรุงขั้นตอนหรือวิธีการทำงานได้					
4. เมื่อมีปัญหาเฉพาะหน้าท่านสามารถใช้ทักษะความเป็นผู้นำเข้าไปแก้ไขได้โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา					
ด้านความสามารถ					
1. ท่านสามารถเอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ					
2. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น					
3. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จ มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น					

ส่วนที่ 3 กระบวนการทำงานของพนักงานในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การวางแผน (Plan)					
1. มีขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง					
2. มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ แล้วกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง					
3. มีการรับรู้สภาพปัจจุบันจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ นำไปสู่การกำหนดสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต					
การปฏิบัติตามแผน (Do)					
1. มีการลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน					
2. มีการตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจ พร้อมกับสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยทั่วกัน					
3. มีการปรับปรุงการปฏิบัติตามแผน ที่ได้กำหนดไว้อย่างรอบคอบเพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด					
การตรวจสอบ (Check)					
1. มีการประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แต่ละขั้นตอนและตรวจสอบว่าได้ปฏิบัติตามการปฏิบัติตามแผน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.มีการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้					
3.มีระบบการตรวจสอบที่สามารถระบุได้ว่าองค์ประกอบของการตรวจสอบ ที่ได้กำหนดเอาไว้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์					
การปรับปรุงการดำเนินการ (Act)					
1.มีการนำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก					
2.มีการกำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไขที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม และทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้น					
3.มีการนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการในเรื่องเกี่ยวกับ การพิจารณาหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ การใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม การขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ และการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายใหม่					

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจของพนักงานในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
สิ่งกระตุ้น					
1. ท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน					
3. ความคิดเห็นต่างๆที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
4. บริษัทของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด					
สิ่งค่าจูง					
6. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
7. สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆที่ได้รับมีความเหมาะสม					
8. ท่านคิดว่าบริษัทของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน					
9. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน					
10. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง ระดับความผูกพันการทำงานของพนักงานน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความผูกพันการทำงานของพนักงานน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความผูกพันการทำงานของพนักงานปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความผูกพันการทำงานของพนักงานมาก
- 5 หมายถึง ระดับความผูกพันการทำงานของพนักงานมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความผูกพันการทำงานของพนักงาน				
	5	4	3	2	1
1.ท่านมีความภาคภูมิใจที่มาทำงานกับองค์กรนี้					
2.ท่านมีความผูกพันกับที่ทำงานเหมือนบ้านของท่าน					
3.ท่านมักเป็นห่วงเรื่องชื่อเสียงขององค์กรเสมอ					
4.การทำงานในองค์กรนี้ ทำให้เกิดความผูกพัน การยอมรับซึ่งกันและกัน					
5.ท่านรู้สึกอดัดใจที่ต้องทำตามกฎระเบียบขององค์กร					
6.ท่านรู้สึกห่วยใยในความอยู่รอด และความเข้มแข็งขององค์กร					
7.ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใครๆให้ทราบว่าท่านทำงานองค์กรนี้					
8.ท่านมักรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงองค์กรของท่านไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย					
9.เมื่อพบปัญหาในการทำงาน ท่านจะดำเนินการแก้ไขเพื่อให้งานดีขึ้น					
10.เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	วีรนนท์ วรรณแสงขำ
อีเมล	veeranan.wann@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขา การจัดการธุรกิจสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	-



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 7 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อยู่บ้านเลขที่ 69/87
ชื่อย ถนน ใต้สะพานพระราม 4 ตำบล/แขวง ลาดพร้าว
อำเภอ/เขต ลาดพร้าว จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12150
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600201516
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษา ปัจจัย สรรพคุณ ในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ
ที่มีผลต่อ ความผูกพัน ในการทำงาน ของ พนักงาน ในองค์กร ในเขต กรุงเทพมหานคร
และ ชีพชนบท

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะที่ตนเองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับ ลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับ อนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..... [Redacted]ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
([Redacted])

ลงชื่อ..... [Redacted]ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ..... [Redacted]พยาน
(ดร.สุชาติา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..... [Redacted]พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร