

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ  
สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

นางวิลาสินี จินทวงค์

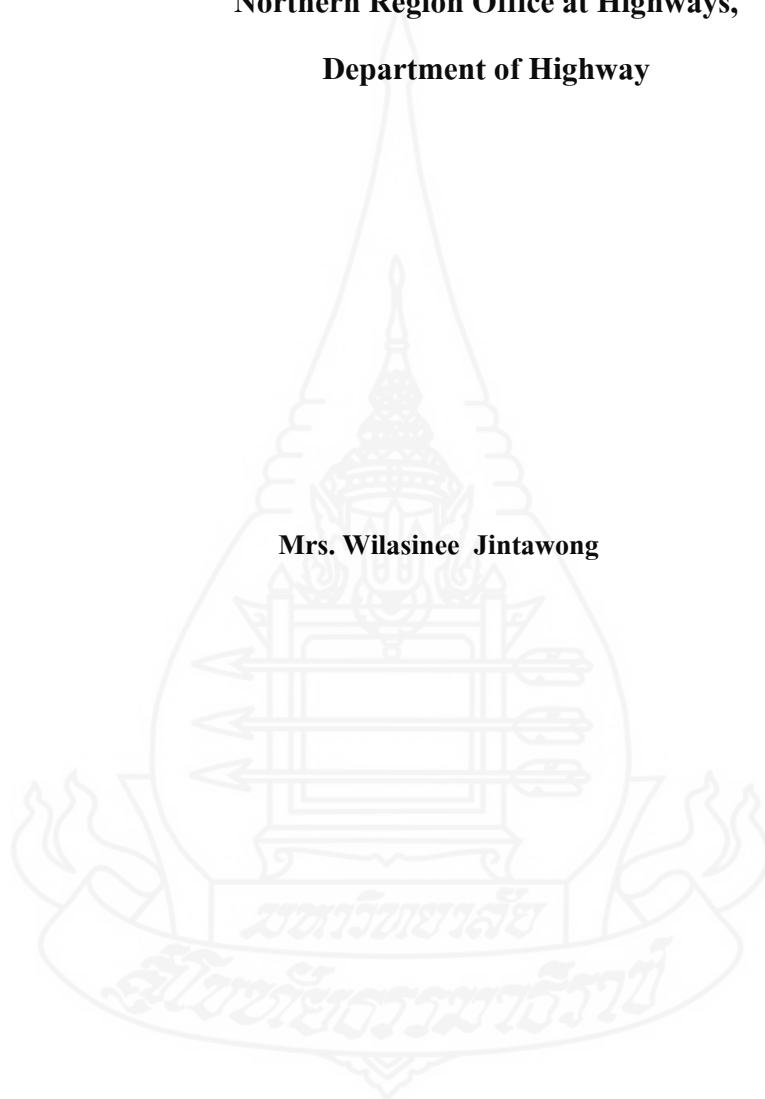


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Factors Affecting the Efficiency Performance of Supply Officers  
Northern Region Office at Highways,  
Department of Highway**

**Mrs. Wilasinee Jintawong**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

**หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ**      ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ  
 สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

**ชื่อและนามสกุล**                              นางวิลาสินี จินทะวงศ์

**แขนงวิชา**                                        บริหารธุรกิจ

**สาขาวิชา**                                        วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**อาจารย์ที่ปรึกษา**                              ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

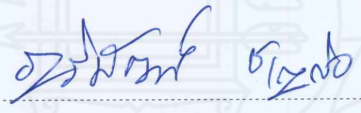
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
 ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



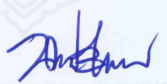
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการ



(อาจารย์ ดร.กฤษณ์ ชาญกิจ)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้าวอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

**ผู้ศึกษา** นางวิลาสินี จินทะวงศ์ **รหัสนักศึกษา** 2593001304 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2560

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง (2) ระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง จำนวนทั้งสิ้น 274 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณจากสูตรของเครจซ์และมอร์แกน ได้ 162 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าเจ้าหน้าที่พัสดุมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา มากที่สุด (2) ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าเจ้าหน้าที่พึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กรมากที่สุด และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ได้แก่ ความพึงพอใจ และความผูกพัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพัน ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 45.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน  
สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง



**Independent Study title:** Factors Affecting the Efficiency Performance of Supply Officers

Northern Region Office at Highways, Department of Highway

**Author:** Mrs. Wilasinee Jintawong; **ID:** 2593001304; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Dr.Pavin Chinachoti, Associate Professor; **Academic year:** 2017

### Abstract

This study aims to: (1) to study the efficiency in operation of Supply Officers Northern Region Office at Highways, Department of Highway; (2) to study job satisfaction and commitment to the organization of Supply Officers Northern Region Office at Highways, Department of Highway; and (3) to study the factors affecting the performance of Supply Officers Northern Region Office at Highways, Department of Highway

The population in this research were Supply Officers Northern Region Office of Highways, Department of Highway total 274 people. The sample size was calculated by W.G. Cochran's method. The sample was 162 respondents by using the proportional stratified random sampling technique. The instrument used in the study was a questionnaire. The statistic used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Multiple Linear Regression.

The study indicated that: (1) performance in the workplace of Supply Officers Northern Region Office at Highways, Department of Highway was at a high level. It was found that supply officers had high performance in time operations (2) job satisfaction and organization commitment of Supply Officers Northern Region Office at Highways, Department of Highway was at a high level. It was found that the staff was responsible for the most important aspects of the relationship with the organization; and (3) factors affecting performance in the workplace of Supply Officers Northern Region Office at Highways, Department of Highway were job satisfaction and engagement with statistically significant at .05 level. It concluded that job satisfaction and organization commitment of Supply Officers Northern Region Office at Highways, Department of Highway had an effect on the performance at 45.8% with statistically significance at .05 level.

**Keywords:** Job satisfaction factor, Organizational commitment, Performance Efficiency,

Northern Region Office at Highways, Department of Highway

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระที่คอยให้คำแนะนำ ปรึกษา ดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเวลาอันมีค่าในการตรวจแก้ไข ตรวจทาน ข้อบกพร่องต่างๆ และติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิด นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ทำให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บ่มเพาะจนผู้ศึกษาสามารถนำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ทุกท่าน ที่เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนักศึกษา เพื่อนร่วมงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจเสมอมา

วิลาสินี จินทะวงศ์

กรกฎาคม 2561

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	5
ขอบเขตการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....	19
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	25
ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง .....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	48
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ .....	51

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ .....	61
ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ.....	64
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้น.....	67
ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน.....	68
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	75
สรุปการศึกษา .....	75
อภิปรายผล .....	81
ข้อเสนอแนะ .....	82
บรรณานุกรม .....	85
ภาคผนวก .....	90
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	91
ข ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น .....	94
ค แบบสอบถาม.....	98
ประวัติผู้ศึกษา .....	106



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	40
ตารางที่ 3.2 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรจำแนกตามหน่วยงานและ สถานะตำแหน่งงาน .....	42
ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไป.....	48
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม .....	51
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน .....	52
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านการยอมรับนับถือ .....	53
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน .....	53
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความรับผิดชอบ .....	54
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้า.....	55
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร .....	55
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคง .....	56
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา .....	57
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน .....	57
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพการทำงาน .....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านเงินเดือน .....	59
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต .....	59
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านสถานะของอาชีพ.....	60
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว .....	61
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม .....	61
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร .....	62
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้องค์กร .....	63
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร.....	63
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม .....	64
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน .....	65
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน .....	65
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา.....	66
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย .....	67

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวง ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง .....	68
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพัน ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	69
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	70
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	71
ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวง ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	73
ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	73

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 4





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้แถลงนโยบายในการบริหารประเทศต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติโดยนำยุทธศาสตร์ว่าด้วยความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเป็นนโยบายหลัก และใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายเพื่อมุ่งเน้นการเสริมสร้างสังคมให้เกิดความเข้มแข็ง วางรากฐานทางด้านเศรษฐกิจและเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ กรมทางหลวงจะดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาลอย่างเต็มกำลัง มุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมและขนส่ง ส่งเสริมบทบาทและอาศัยโอกาสในประชาคมอาเซียน เชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ การค้า และการลงทุน ปรับปรุงทางหลวงที่มีอยู่ในปัจจุบันทั่วทุกภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพ และติดตาม เร่งรัด ตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวมของกรมทางหลวง ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีการพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงโครงสร้างการทำงานด้านบุคลากร เสริมสร้างระบบคุณธรรมในการแต่งตั้งโยกย้ายบุคลากร และพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับ ตามนโยบายที่ 5.1 การบริหารจัดการพัฒนาบุคลากรงานทาง มุ่งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมและการศึกษาต่อในเรื่องที่ประเทศและกรมทางหลวงมีความต้องการเพื่อนำทักษะความรู้มาใช้ในการทำงาน โดยการปรับปรุงหลักสูตร และจัดให้มีการอบรมบุคลากรสายงานหลัก บุคลากรสายงานสนับสนุนอย่างเป็นระบบ พัฒนาทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านงานทาง มีช่องทางการเรียนรู้ผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ มุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล โดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และภารกิจของกรมทางหลวง และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ อีกทั้งมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างความผูกพันกับองค์กรและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างต่อเนื่อง (กรมทางหลวง, 2560, น. 4-5)

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม พ.ศ.2558 ได้กำหนดให้มีภารกิจหลักในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง การก่อสร้างและบำรุงรักษาทางหลวงให้มีโครงข่ายทางหลวงที่สมบูรณ์ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศและเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งนี้ กรมทางหลวงได้รับงบประมาณรายจ่ายประจำปีจำแนกตามหน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม ปี 2556 – 2560 มีสัดส่วนเป็นอันดับหนึ่งของหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม จึงมีแผนงาน โครงการก่อสร้างจำนวนมากประกอบกับให้เร่งดำเนินการและเบิกจ่ายงบประมาณตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น บุคลากรสายงานหลักและสายงานสนับสนุนจึงถือว่ามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของกรมทางหลวงให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กรมทางหลวงจึงให้ความสำคัญด้านบุคลากรโดยมีการประเมินสภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งพบภัยสำคัญจากการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลกรมทางหลวง พ.ศ.2560 - 2564 จากการวิเคราะห์ SWOT ผลการวิเคราะห์ระบุถึงจุดอ่อนในการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐซึ่งดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้กรมทางหลวงเกิดสภาพการณ์เชิงลบภายในองค์กรที่ถือเป็นจุดอ่อน ด้านบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อสัดส่วนภาระงานและปัญหาการปรับตัวของบุคลากรในกรมทางหลวง นอกจากนี้ผลกระทบทางอ้อมของสภาพการณ์เชิงลบนี้ทำให้เกิดการยืมตัวบุคลากรระหว่างหน่วยงานภายในและการมีช่วงห่างอายุของบุคลากรในสัดส่วนที่ไม่สมดุลนำไปสู่การเกิดปัญหาสะสมอื่นๆ ที่ลดทอนประสิทธิภาพการดำเนินงานของกรมทางหลวง (กองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง, 2560) จากผลกระทบของการปรับขนาดโครงสร้างจำนวนบุคลากรให้ลดลงตามกรอบอัตรากำลังรวมไปถึงการปรับตัวของบุคลากรที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่กระทบต่อองค์กร จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่พัสดุซึ่งเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนมีหน้าที่ในการจัดซื้อจัดจ้าง บริหารสัญญา และบริหารพัสดุ มีปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วยซึ่งต้องดำเนินงานตามกระบวนการให้ครบถ้วนถูกต้องและแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนดเพื่อเร่งรัดการเบิกจ่ายเงิน ผู้บริหารของกรมทางหลวงจึงได้ตระหนักและเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการจัดสวัสดิการต่างๆ และสภาพแวดล้อมโดยรวมเพื่อช่วยให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร การเพิ่มขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรด้วยการให้ความรู้ พัฒนาความสามารถและการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวทางและวิธีการในการทำให้บุคลากรมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรในรูปของคุณภาพและปริมาณงานตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ ชันวาลา สะธานี (2550, น.29) ได้กล่าวว่าการที่พนักงานในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจและตั้งใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้

บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้นั้น องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่างๆ ที่พนักงานต้องการได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยตระหนักว่าพนักงานแต่ละคนนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุของกรมทางหลวง ได้ให้ความสนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ผู้ศึกษามีความเชื่อมั่นว่า ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นผลการศึกษาที่สามารถนำไปกำหนดแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุให้สูงยิ่งขึ้นได้

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวง ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้ตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

3.1 ตัวแปรอิสระ ในการศึกษานี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

3.1.1 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ตัวแปรที่สอง ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ และด้านชีวิตส่วนตัว

3.1.2 **ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร** ตามแนวคิดของ Steers (1991) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร และด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

3.2 **ตัวแปรตาม** ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

จากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ตามกรอบแนวคิด ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

4.2 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

##### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

**5.1.1 แนวคิดความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)** ของ Herzberg (1959) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ และด้านชีวิตส่วนตัว

**5.1.2 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1991)** จำแนกลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ด้าน คือ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้องค์กร ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

**5.1.3 แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1989)** สรุปรองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

## 5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทางหลวงเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 274 คน ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 ตัวอย่าง

## 5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ระหว่างเดือนมีนาคม 2561 ถึงเดือน กรกฎาคม 2561

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้ให้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ ดังนี้

**6.1 การปฏิบัติงาน** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด โดยพิจารณาจากคุณภาพและเวลาของงานตามที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และความประพฤติอย่างเหมาะสม

**6.2 เจ้าหน้าที่พัสดุ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุในสำนักงานทางหลวงเขตพื้นที่ภาคเหนือของกรมทางหลวง ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว โดยไม่รวมถึงหัวหน้าส่วนราชการผู้มีอำนาจอนุมัติงานด้านพัสดุ และหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ

**6.3 ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือของกรมทางหลวง ที่มีต่องานที่ปฏิบัติว่าตอบสนองความต้องการได้มากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

**6.3.1 ปัจจัยพอใจ** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรงซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคลากรในองค์กรและทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า



**6.3.2 ปัจจัยค้ำจุน** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการปฏิบัติงานไม่ใช่สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ และด้านชีวิตส่วนตัว

**6.4 ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานต่อองค์กรในทางที่ดี โดยแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานและมีความตั้งใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

**6.4.1 ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่พัสดุที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อความสำเร็จขององค์กร

**6.4.2 ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่พัสดุที่พร้อมจะเต็มใจเสียสละเวลา ทุ่มเทกำลังกายใจ กำลังสติปัญญา และกำลังความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จภายในเวลาที่กำหนดส่งผลให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

**6.4.3 ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่พัสดุที่มีความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไปอย่างแน่วแน่ ไม่ต้องการที่จะออกจากความเป็นสมาชิกขององค์กร

**6.5 ประสิทธิภาพ** หมายถึง การปฏิบัติราชการโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายตลอดจนยกเลิกกระบวนการที่ซ้ำซ้อนและไม่มีความจำเป็น ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

**6.5.1 คุณภาพของงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามที่กำหนดและได้ผลงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

**6.5.2 ปริมาณงาน** หมายถึง งานที่ปฏิบัติสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายและมีปริมาณที่เหมาะสมเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้

6.5.3 เวลา หมายถึง การปฏิบัติงานได้ทันตามเวลาที่กำหนด

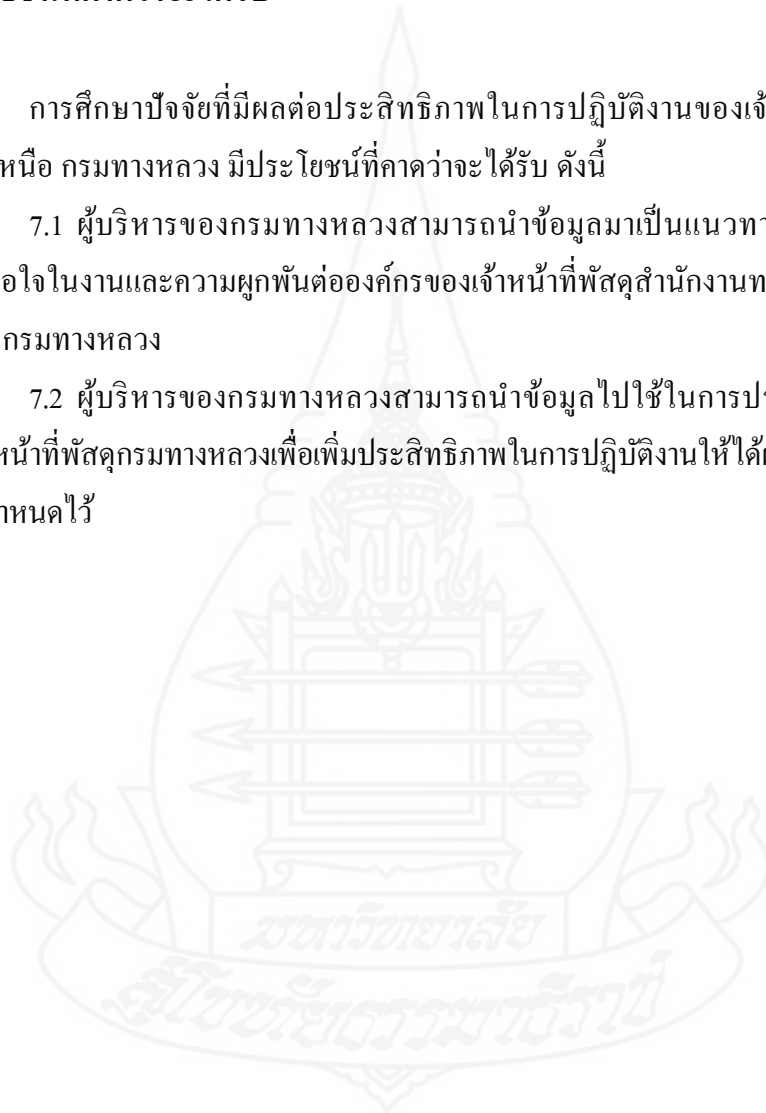
6.5.4 ค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

7.1 ผู้บริหารของกรมทางหลวงสามารถนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

7.2 ผู้บริหารของกรมทางหลวงสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่พัสดุดูกรมทางหลวงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้





## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

##### 1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เพราะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ที่ทำรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามมี นักวิชาการให้ความหมายของแรงจูงใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550, น.12) แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการของความ พยายามในการชักนำหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการด้วยความตั้งใจเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

ฉันทฐา กริหิรัฐ (2550, น.11) แรงจูงใจในงาน หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกใน ทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปริญญา ศักยธรรม (2550, น.7) แรงจูงใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่ง ได้แก่ สภาพการทำงานดี สบายงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรและสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

ประยงค์ มีใจซื่อ (2555, น.113) แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจในการใช้ความพยายามในระดับสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งถูกกำหนดโดยความสามารถในการใช้ความพยายามเพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลบางประการให้ได้รับความพึงพอใจ องค์ประกอบที่สำคัญของการจูงใจมี 3 ประการ คือ ความพยายาม เป้าหมายขององค์กร และความต้องการ

กวิณทิพย์ พรหมณะ (2556, น.6-7) แรงจูงใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับแรงจูงใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป แรงจูงใจนั้นเป็นผลมาจากความรู้สึกและลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคลประกอบกับสถานะที่กำลังกระทำหรือเจออยู่จนรู้สึกถึงความพอใจและไม่พอใจตามกระบวนการที่ถูกต้องของความคิดที่บุคคลนั้นได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับ การกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงประเมินค่า ความรู้สึกยินดี ชอบใจ และเป็นสุขต่อการตอบสนองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่งด้วยการแสดงพฤติกรรมออกมาทางสายตา คำพูดระหว่างบุคคลกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางที่ดี ทั้งต่อปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นพลังผลักดัน เป็นแรงกระตุ้นและชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการกำหนดไว้

## 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

### 1.2.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของนักจิตวิทยา อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) (ราณี อธิชัยกุล 2553, น.13-14) ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ใน ค.ศ.1943 ทฤษฎีนี้ นับได้ว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจแรกๆ ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้บริหารที่มักนำไปประยุกต์ใช้ เพราะทฤษฎีเข้าใจง่ายและสอดคล้องกับสัญชาตญาณของมนุษย์ ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐาน ดังนี้

- 1) มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด
  - 2) ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุด คือ ความต้องการพื้นฐาน สูงขึ้นไปจนระดับสูงสุด
  - 3) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน
  - 4) ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้
- ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้

- 1) ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ การพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการระดับต่ำที่สุด บุคลากรที่มีความต้องการระดับนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญต่องานที่ทำเป็นหลัก แต่จะสนใจทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้

- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในงาน ตลอดจนความปลอดภัยจากความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน บุคลากรที่มีความต้องการความมั่นคงมองการทำงานว่ามีคุณค่า ในฐานะเป็นหลักประกันว่าจะทำให้ไม่ขาดแคลนการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน

- 3) ความต้องการสังคม (Social or Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการสังคมหรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความต้องการมิตรภาพและความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน บุคลากรที่ต้องการสังคมและความรักจะมองการทำงานว่ามีคุณค่าในการสร้างโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วยความต้องการที่ตอบสนองความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่อง สรรเสริญ มีชื่อเสียง เกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง บุคลากรที่มีความต้องการเกียรติยศหรือชื่อเสียงต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในผลงาน และรับรู้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ความพยายาม ทักษะ และศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ในตนเองให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดังที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์คาดหวังและอาจเป็นไปได้ยาก และหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ

มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลควรได้รับการตอบสนองก่อน และเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการต่อไป จึงจำเป็นต้องจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่าขึ้นไป แม้มาสโลว์ไม่ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของเขาในการทำงาน แต่ก็มีคนนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ ผู้บริหารควรตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ถูกระดับ โดยพิจารณาว่าบุคลากรคนใดมีความต้องการอยู่ในระดับใด

### 1.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

เป็นทฤษฎีที่ผู้ศึกษาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นผลงานของ Herzberg (1959) โดยข้อสมมติฐาน ตามทฤษฎีนี้เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้นยอมทำให้ผลผลิตสูงขึ้นในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พึงพอใจในงานแล้วยอมก่อให้เกิดผลเสีย ทำให้คนไม่สนใจไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหาร จึงต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อทำให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

### ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดีบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ สามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถของพนักงาน

3) ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่ทำอยู่นั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ เปิดโอกาสได้แสดงความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง หรือเป็นลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายงาน การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ในการทำงานดังกล่าว โดยปราศจากการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในสายงาน หรือสาขาอาชีพของพนักงาน มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะเกิดการไม่รู้สึกพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจ หรือหย่อนประสิทธิภาพในการทำงานได้ ประกอบด้วย

1) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

2) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หน้าที่การงานไม่สั่นคลอนไปตามปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน รวมไปถึงสถานะขององค์กรที่มีความมั่นคงซึ่งจะส่งผลต่อการจ้างงานในระยะยาว ไม่ถูกเลิกจ้าง

3) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงาน ในการดำเนินงานและการบริหารงาน พนักงานได้รับความเสมอภาค และความเท่าเทียมในการดูแล การให้รางวัล และการลงโทษ

4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation among Co-Worker) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำงานเป็นทีม

5) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน หรือสถานที่ทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทาง

6) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนจากการทำงาน ในรูปเงิน รวมถึงผลประโยชน์อื่น ๆ การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี การจ่ายเงินโบนัสประจำปี เป็นต้น

7) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่พนักงานจะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เกิดความก้าวหน้าในสายอาชีพ

8) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ทำงานในอาชีพนั้น

9) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความสมดุลในการจัดการเวลางานกับเวลาส่วนตัว การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว

#### 1.2.4 ทฤษฎี ERG Theory

นักจิตวิทยา เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer 1972, pp.184-186) ได้เสนอทฤษฎี ERG (Existence, Relation, Growth) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้

1) มนุษย์อาจมีความต้องการหลายๆ อย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันโดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องต้นจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการเบื้องต้นสูง

2) ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น

3) ยิ่งความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก

4) ยิ่งความต้องการระดับสูง ได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น



อัลเดอร์เฟอร์ ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ.1969 ที่เรียกว่า “An Empirical Test of a New Theory of Human Needs” จากผลของการศึกษาครั้งนี้เขาพบว่ามนุษย์จะมีความต้องการหลัก 3 ประการ คือ

1) ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัยก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด

### 1.2.5 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired needs theory) ในช่วงปี ค.ศ.1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland (รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2548, น.92 อ้างถึงใน กวิณทิพย์ พรหมณะ 2556) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล [Thematic Apperception Test (TAT)] เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น McClelland ได้ระบุถึงแนวความคิดด้านความต้องการ 3 ประการ ที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ [Need for achievement (nAch)] เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน [Need for affiliation (nAff)] เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพัน (nAff) สูง จะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ [Need for power (nPower)] เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจ (nPower) สูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

McClelland (อ้างถึงใน กวินทิพย์ พรหมณะ, 2556) ได้เสนอว่าความต้องการ 3 ประการในช่วงเวลานั้นเป็นผลจากประสบการณ์ในชีวิต โดยเขาจะกระตุ้นผู้บริหารให้เรียนรู้ถึงวิธีการที่จะระบุถึงความต้องการความสำเร็จ (nAch) ความต้องการความผูกพัน (nAff) ความต้องการอำนาจ (nPower) ของบุคคลทั้งหลายที่มีต่อบุคคลอื่น เพื่อที่จะสามารถสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล ทฤษฎีนี้มีประโยชน์ เพราะแต่ละความต้องการจะมีการเชื่อมโยงกับความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะต่างๆ โดย McClelland พบว่า

1) ความต้องการอำนาจในระดับปานกลางถึงระดับสูงมีความสัมพันธ์กับความต้องการความผูกพันระดับต่ำในความสำเร็จของผู้บริหารระดับสูง

2) ความต้องการอำนาจระดับสูงจะทำให้บุคคลเต็มใจที่จะมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อบุคคลอื่น

3) ความต้องการความผูกพันในระดับต่ำจะทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจโดยปราศจากความวิตกกังวลว่าบุคคลอื่นจะเกิดความไม่พอใจ นอกจากนี้ McClelland ยังพบรูปแบบการมุ่งใจความสำเร็จที่ชัดเจนที่สุดในบริษัทขนาดเล็ก ซึ่งประธานบริษัทมีการมุ่งใจด้านความสำเร็จสูงมาก ในขณะที่พบว่าบริษัทขนาดใหญ่ผู้บริหารระดับสูงจะมีการมุ่งใจด้านความสำเร็จในระดับปานกลางและมีความต้องการในด้านความมีอำนาจและความผูกพันสูง ส่วนผู้บริหารในระดับกลางและระดับสูงจะมีการมุ่งใจด้านความสำเร็จสูงกว่าประธานบริษัท



### 1.2.6 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ศึกษาการรับรู้ของบุคคลใน ค.ศ.1964 (ราณี อธิษัทยกุล 2553, น.22-23) โดยมีความเชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่าพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการและความน่าสนใจของผลลัพธ์นั้น แรงจูงใจจึงเกิดจากผลได้ที่บุคคลคาดหวังจะให้เกิดขึ้นจากการกระทำของตน เช่น การได้ฝึกอบรมวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง ซึ่งจะส่งผลให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น วรูมเสนอแนะว่าผู้บริหารจะสามารถจูงใจบุคลากรได้ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าความพยายามหรือความขยันจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ปรารถนา บางตำราเรียกว่า "ความคาดหวังเพื่อความพยายามและผลการปฏิบัติงาน" (Effort-performance Expectancy) ซึ่งเป็นผลได้ระดับที่ 1 หรือคือผลสำเร็จของงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความคาดหวัง ได้แก่ การนับถือตนเอง ความสามารถของตนเองในการทำให้เกิดผลที่ต้องการ ความสำเร็จในอดีต ความช่วยเหลือจากหัวหน้างานและผู้ได้บังคับบัญชา ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานให้สำเร็จ และวัตถุประสงค์ที่จำเป็นในการทำงาน

2) ความเป็นสื่อหน้า (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการ ความเป็นสื่อหน้าบางทีเรียกว่า "ความคาดหวังเพื่อผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์" (Performance-outcome Expectancy) ซึ่งเป็นผลได้ระดับที่ 2 หรือเป็นผลได้ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร

3) ความมีคุณค่า (Valence) หมายถึง ความดึงดูดใจของคุณค่าของรางวัลตอบแทนและผลลัพธ์ของงานที่ได้รับที่บุคคลอาจพิจารณาว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ในรางวัลตอบแทน ความชอบนี้ไม่ได้มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตัวบุคคล คือ ค่านิยม และความรู้สึกชอบของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน ความมีคุณค่าเป็นความพึงพอใจในคุณค่าของสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งไม่เหมือนกับคุณค่า (Value) ที่หมายถึงความพึงพอใจในคุณค่าของสิ่งที่ได้รับแล้ว

### 1.2.7 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (อ้างถึงใน โสมติริย์ มูลทองทิพย์ 2556) ได้ศึกษาเปรียบเทียบคนตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ คนตามทฤษฎี X มีความเชื่อว่าภายในจิตใจของคนงานทุกๆ ไปแล้วจะไม่ชอบทำงาน และหากมีโอกาสเป็นไปได้ก็จะหลบหรือหลีกเลี่ยงงาน เนื่องจากไม่ชอบทำงาน ดังนั้น ต้องบังคับควบคุม หรือต้อง

ชู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานตามเป้าหมายที่ต้องการ คนงานจะไม่ยอมรับผิดชอบหรืออยากลดความรับผิดชอบลง และจะแสวงหาข้อแนะนำที่เป็นแบบทางการจากคนอื่นเมื่อมีโอภาสอำนวยให้ คนงานส่วนมากจะให้ความสำคัญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยมากกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน และจะแสดงออกในแง่ความทะเยอทะยานน้อย ผู้บังคับบัญชาที่ยึดถือตามทฤษฎี X เป็นหลักจะมีความรู้สึกที่ว่าคนแต่ละคนจะต้องถูกควบคุมอย่างเข้มงวด มีการสั่งการโดยตรง การจูงใจด้วยผลตอบแทนทางการเงิน การใช้ระเบียบวินัย และอำนาจหน้าที่ เขาเห็นว่าจุดสำคัญของการจูงใจ คือ การตอบสนองความต้องการของคนด้วยความต้องการระดับต่ำ ในทางตรงกันข้ามกับแนวความคิดทางด้านลบเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์เหล่านี้ แมคเกรเกอร์ได้เขียนสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ไว้คือ คนงานสามารถจะมองการทำงานว่าเป็นธรรมดา เช่นเดียวกับการที่ต้องการพักผ่อนและต้องเล่น คนงานทุกคนจะดำเนินงานด้วยตนเองสามารถควบคุมตนเองได้ ถ้าหากเขาให้คำมั่นหรือยึดมั่นวัตถุประสงค์ของการทำงาน คนเราโดยปกติสามารถเรียนรู้ที่จะยอมรับหรือแสวงหาความรับผิดชอบ การมีความคิดสร้างสรรค์ นั่นคือ ความสามารถที่จะทำการตัดสินใจที่ดีจะมีอยู่ในคนทุกคนและไม่จำเป็นว่ามีเพียงในกลุ่มผู้ที่ทำงานทางด้านการบริหารเท่านั้น ผู้บังคับบัญชาตามทฤษฎี Y เชื่อว่าการมีสภาพแวดล้อม การใช้แนวทางที่เหมาะสมนั้น คนจะควบคุมและการสั่งการด้วยตนเอง เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรได้ ผู้บริหารตามทฤษฎีนี้เชื่อว่าการตอบสนองความต้องการระดับสูงนั้น จะมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานแต่ละคน

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ทางด้านความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องมีสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ในการใช้วิธีการจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานให้ทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นอย่างไร ทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y การสร้างความผูกพันต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร โดยให้ผลตอบแทนหรือรางวัลตามความสำเร็จของผลงานของบุคคลแต่ละคนจะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดผลการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร ผลตอบแทนหรือรางวัลที่คู่จะมีความหมายและสำคัญต่อบุคคลมากที่สุด คือ ความพอใจที่คนอื่นเห็นความสำคัญและยินดีกับความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ ประกอบกับการที่บุคลากรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายหรือความสำเร็จสมหวังในชีวิต ฉะนั้นหน้าที่สำคัญของฝ่ายบริหารต้องตระหนักถึงศักยภาพที่มีในตัวบุคลากรในองค์กร โดยอาศัยการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสมและวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตัวเองควบคู่ไปกับความสำเร็จ ในเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจข้างต้นจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในงานของบุคคลในองค์กรถือเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้างความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร แต่ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นได้นั้นองค์กรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยผู้ศึกษาเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นจะใช้ทฤษฎีของ Herzberg (1959) ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ และด้านชีวิตส่วนตัว

## 2. แนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

### 2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549, น.98-99) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง องค์กรที่จะประสบความสำเร็จ องค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์กรที่ให้โอกาสแก่พนักงาน สมาชิกมักจะมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรเหมือนกับของของตน แก้วตัวแทนองค์กรเมื่อถูกคนกล่าวหาและมักจะให้สรรพนามตัวว่าเราหรือของเรา เช่น องค์กรของเรา หน่วยงานของเรา ความผูกพันต่อองค์กรจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. การผูกพันในเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กรอันเนื่องมาจาก
  - ก. เชื่อมมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
  - ข. เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร
2. ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์กร เพราะที่องค์กรนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป (Continuance Commitment)

วิบูลย์ ลีอมงคล (2549, น.186) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การผูกติดและความภักดี ความเข้มแข็งของรูปพรรณของเอกบุคคล และการมีส่วนร่วมในองค์กรใดๆ ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความต้องการที่แรงกล้าในการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป
2. ความเชื่ออันแน่วแน่ และการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร
3. ความพร้อมในการใช้ความพยายามที่มากในนามขององค์กร

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551, น.105 – 107) ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ทศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งเขายินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกและไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป โดยนักวิชาการได้อธิบายความผูกพันระหว่างบุคคลและองค์กรจาก 2 มุมมองคือ

1. ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หรือที่เรียกว่า Side – bets Orientation พนักงานมีแนวโน้มจะอยู่กับองค์กร เนื่องจากเขาไม่สามารถจะออกไปได้ ตัวอย่างเช่นเขาอาจจะสูญเสียเวลา แรงพยายาม ประโยชน์ที่จะได้รับ ถ้าเขาออกจากองค์กรไป

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

- 2.1 มีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2.2 มีความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานในนามขององค์กร
- 2.3 ความตั้งใจจะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

โสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2553, น.12) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของกลุ่มสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ทราบถึงเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กร และยินดีเสียสละมุ่งมั่นร่วมมือกันที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปถึงเป้าหมาย ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้นั้นส่วนหนึ่งย่อมเกิดจากการที่องค์กรต้องสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนต่างๆ เช่น สวัสดิการการรักษาพยาบาล ยานพาหนะ หรือผลตอบแทนในรูปแบบของอัตราเงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทนพิเศษจากการขาย ค่าล่วงเวลา หรือจะเป็นในส่วนของ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่ให้สมาชิกได้มีโอกาสพิสูจน์และแสดงความสามารถ สิ่งเหล่านี้จะทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความมั่นใจว่าสมาชิกทุกคนจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี และจะรู้สึกไม่อยากไปจากองค์กร และสร้างผลงานดีๆ เพื่อให้องค์กรก้าวสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

สมจิตร์ จันทร์เพ็ญ (2557, น.9) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กร เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร รู้สึกว่าตนได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการยอมรับในองค์กร จึงมีความศรัทธารวมถึงความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย และต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ตลอดจนมีการแสดงพฤติกรรม ที่บ่งชี้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

Allen and Meyer (1990, pp.57) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งที่เหนี่ยวรั้งให้คนยังคงอยู่ในองค์กรแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติหรือด้านจิตใจ คือ พนักงานมีความผูกพันด้านจิตใจ เนื่องจากพวกเขาปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ คือ พนักงานมีความผูกพันด้านการคงอยู่ เนื่องจากพวกเขา รู้สึกว่าควรจะอยู่ในองค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน คือ พนักงานมีความผูกพันด้านบรรทัดฐานเนื่องจากพวกเขา รู้สึกว่าควรจะอยู่ในองค์กร

Steer (1991, pp.35) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม ประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกยินดีและเต็มใจที่จะเสียสละทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีและต้องการที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



## 2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ (2552, น.157-158) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ไว้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกงานของสมาชิกองค์กรได้ดี บุคคลที่มีความผูกพันสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ส่งผลให้อัตราการย้ายงานและการขาดงานลดลง

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันแก่สมาชิกขององค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันในองค์กรและต่างมีส่วนในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กร โดยที่บุคคลที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร

4. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอก บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร

5. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดหลักที่อธิบายความมีประสิทธิภาพขององค์กร

Buchanan (1974, pp.533) ได้สรุปองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรว่าประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เป็นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยินยอมในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กรเสมือนเป็นของตน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันกันในองค์กร โดยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร รู้สึกผูกพันต่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Porter (1974, pp.27) และ Mowday (1979, pp.124) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะความผูกพันต่อองค์กร สรุปเป็นองค์ประกอบ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (A Strong belief in and acceptance of the organization and values) หมายถึง การที่สมาชิกมีความเชื่อในทางบวกต่อองค์กร มีความเชื่อที่สอดคล้องกับค่านิยม สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และมีความเชื่อว่าองค์กรที่ตนผูกพันอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุด

2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพากเพียรเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร (A willingness to exert considerable effort on behalf of organization) หมายถึง การที่สมาชิกมีความยินดี เต็มใจเสียสละ พุ่มเทร่างกายแรงใจ สติปัญญา และความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย แม้ไม่มีผลตอบแทน รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร (A strong desire to maintain membership in the organization) หมายถึง สมาชิกแสดงถึงความต้องการและความตั้งใจในการปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร มีความจงรักภักดีและไม่ต้องการที่จะไปจากองค์กรถึงแม้จะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่า มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร พร้อมทั้งจะแสดงตนว่าเป็นสมาชิกขององค์กร

Allen and Meyer (1990, pp.1-10) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) คือ บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กร พุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2. ความผูกพันด้านการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) คือ บุคคลมีความผูกพันกับองค์กรเนื่องด้วยการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานการลงทุนที่บุคคลลงทุนไปกับองค์กร ต้นทุน การเสียโอกาส การเปรียบเทียบผลประโยชน์ระหว่างผลดี ผลเสีย และผลตอบแทนที่ได้รับกลับมา ระหว่างการดำรงอยู่ในองค์กรกับการละทิ้งองค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานสังคม (Normative Commitment) คือ บุคคลยอมรับต่อค่านิยม ศีลธรรม จริยธรรมขององค์กร และนำมายึดถือสอดคล้องกับทัศนคติและค่านิยมของตน มองว่าการทำงานอยู่ในองค์กรเป็นความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม

Steers (1991, pp.120) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติต่องานที่ได้ปฏิบัติ ซึ่งแสดงออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การยอมรับเป้าหมายขององค์กร คือ การที่บุคคลในองค์กรมีความเชื่อมั่นยอมรับ ศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร โดยแบ่งงานกันอย่างชัดเจน และชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ มีการปรับนโยบายให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินองค์กร มีการแจ้งผลการประเมินให้ทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา

2. ความเต็มใจ ทุ่มเท เสียสละเวลาให้องค์กร คือ การที่สมาชิกในองค์กรมีความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนางานที่รับผิดชอบให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และการได้รับขวัญและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

3. ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร คือ ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรด้วยความศรัทธา ผูกพัน และภาคภูมิใจ โดยไม่คิดที่จะออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร ความภาคภูมิใจในองค์กรที่ได้รับมาเชื่อถือและสนับสนุนจากชุมชน ความพึงพอใจในสวัสดิการขององค์กร

Steers (1997, pp.46) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง เป็นต้น

2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน

3. ลักษณะของประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปปฏิบัติในองค์กร เช่น ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ทัศนคติของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับ การตอบสนองจากองค์กร การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร การทุ่มเทปฏิบัติงาน และความต้องการดำรงสมาชิกภาพขององค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีของ Steers (1991) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น และทัศนคติต่องานที่ปฏิบัติ โดยเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยยึดเหนี่ยวจิตใจบุคคลให้มีความเชื่อ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แสดงออกเป็นพฤติกรรมในการอุทิศตนต่อการปฏิบัติงาน การใช้ความรู้ความสามารถและการเสียสละทุ่มเทอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร



มีความจงรักภักดีและแสดงออกถึงความปรารถนาที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังเพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องกำหนดนโยบายหรือวิธีการต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้การดำเนินการในด้านต่างๆ มีประสิทธิภาพ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สุรนาท ขมะณะรงค์ (2540, น.35) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการ มีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหารทั้ง เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

เรวดี ประสพศิลป์ (2543, น.10) ประสิทธิภาพจากทรรศนะของบุคคลต่างๆ พบว่า มีองค์ประกอบร่วมตรงกันอย่างหนึ่งคือ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด ถ้าเป็นการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544, น.63) ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน เวลา แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน โดยรวมการมีประสิทธิภาพจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมากใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อย องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุข เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ

ดิณ ปรัชญพฤทธิ (2546, น.7) ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

กรณีศึกษา ศศิประภา (2552, น.12) ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่องค์กรประสบผลสำเร็จ สามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยมีการประเมินจากปัจจัยนำเข้า หรือจำนวนของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถผลิตสินค้าและบริการได้มากตรงตามกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งบุคลากร งบประมาณ เวลา วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ให้มีความสัมพันธ์กันทั้งบุคลากรและระบบการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและคุณภาพของงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เบญจมาศ จันดาห้วง (2555, น.78 อ้างถึงใน สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ 2559, น.12-13) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักการจัดการ 6 M's เพื่อพิจารณาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้ใช้ทรัพยากรด้วยความประหยัดและคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการที่ดี มีการบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานและทรัพยากรต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ สร้างผลสำเร็จและความถูกต้องในการดำเนินงาน สามารถสรุปแนวคิดเป็นรายด้าน คือ ด้านคน (Men) ด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials) ด้านวิธีการให้บริการ (Method) ด้านการจัดการ (Management) ด้านจริยธรรม (Morality)

จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556, ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

- 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม
- 2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนด ทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร
- 3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล

ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4) กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากรการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

Mager and Beach (1967, pp.45-51) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่าง ระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข
3. ความสามารถจา เรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องทำอะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา
4. ความสามารถในการตัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้
5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

Becker and Neuhauser (1975, pp.9) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organizational efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอื่นๆ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Vroom and Deci (1997 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์ 2558, น.12) ได้ทำการศึกษาพบว่าในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน นาริรัตน์ จันทน์, 2558, น.10-12) ได้ให้ความหมายไว้ใกล้เคียงกับแนวคิดของ Haring Emerson ไว้ว่าการบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้นจะต้องมีการค้นพบและทดลองเป็นอย่างดีว่าวิธีการนั้นได้ผลจริง เมื่อประเมินผลสามารถบอกได้ว่าอะไรเกิดขึ้นอย่างไรเมื่อไร จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหาร เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล จึงสามารถสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรของ Peterson and Plowman (1989) ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีผลทางตรงต่อประสิทธิภาพ ของการบริหารจัดการ และปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมภายในองค์กร การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน บรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกผูกพันในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ส่วนการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล จะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายโดยประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

#### 4. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

##### 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

###### 4.1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวง

วางแผน สำรวจ ออกแบบ ตรวจสอบ และวิเคราะห์ทางวิศวกรรมในงานปรับปรุงและบำรุงรักษาทางหลวงในความรับผิดชอบ ควบคุม ปรับปรุง และบำรุงรักษาทางหลวง ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและงานนิติกร ดำเนินงานด้านซึ่งนำหน้ยานพาหนะให้เป็นไปตามกฎหมาย วางแผนการใช้ บำรุงรักษา และซ่อมเครื่องจักรกลและยานพาหนะ ควบคุมและกำกับดูแลบำรุงรักษาทางหลวงในเขตพื้นที่ที่ควบคุมของแขวงทางหลวงในสังกัดให้มีสภาพดี อยู่เสมอ มีการจราจรผ่าน ไปมาอย่างสะดวกรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้เส้นทาง กำกับ ตรวจสอบ และควบคุมทางหลวงและงานทางตามพระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ.2535

ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกรมทางหลวง

**4.1.2 สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ** ประกอบด้วย สำนักงานทางหลวง จำนวน 5 สำนัก และแขวงทางหลวงในสังกัด จำนวน 27 แขวง ดังนี้

- 1) สำนักงานทางหลวงที่ 1 (เชียงใหม่)
  - (1) แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 1
  - (2) แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 2
  - (3) แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 3
  - (4) แขวงทางหลวงลำพูน
  - (5) แขวงทางหลวงลำปางที่ 1
  - (6) แขวงทางหลวงลำปางที่ 2
  - (7) แขวงทางหลวงแม่ฮ่องสอน
- 2) สำนักงานทางหลวงที่ 2 (แพร่)
  - (1) แขวงทางหลวงแพร่
  - (2) แขวงทางหลวงน่านที่ 1
  - (3) แขวงทางหลวงน่านที่ 2
  - (4) แขวงทางหลวงพะเยา
  - (5) แขวงทางหลวงเชียงรายที่ 1
  - (6) แขวงทางหลวงเชียงรายที่ 2
- 3) สำนักงานทางหลวงที่ 4 (ตาก)
  - (1) แขวงทางหลวงตากที่ 1
  - (2) แขวงทางหลวงตากที่ 2 (แม่สอด)
  - (3) แขวงทางหลวงกำแพงเพชร
- 4) สำนักงานทางหลวงที่ 5 (พิษณุโลก)
  - (1) แขวงทางหลวงพิษณุโลกที่ 1
  - (2) แขวงทางหลวงพิษณุโลกที่ 2 (วังทอง)
  - (3) แขวงทางหลวงสุโขทัย
  - (4) แขวงทางหลวงพิจิตร
  - (5) แขวงทางหลวงอุตรดิตถ์ที่ 1
  - (6) แขวงทางหลวงอุตรดิตถ์ที่ 2



- 5) สำนักงานทางหลวงที่ 6 (เพชรบูรณ์)
  - (1) แขวงทางหลวงเพชรบูรณ์ที่ 1
  - (2) แขวงทางหลวงเพชรบูรณ์ที่ 2 (บึงสามพัน)
  - (3) แขวงทางหลวงเลขที่ 1
  - (4) แขวงทางหลวงเลขที่ 2 (ด่านซ้าย)
  - (5) แขวงทางหลวงหนองบัวลำภู

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมทางหลวง

##### 4.2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบกรมทางหลวง มีดังนี้

- 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงสัมปทาน รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) วิจัยและพัฒนางานก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษาทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดินและทางหลวงสัมปทาน
- 3) ร่วมมือและประสานงานด้านงานทางกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 4) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

##### 4.2.2 พื้นที่ความรับผิดชอบของกรมทางหลวง

การกำหนดแขวงทางหลวงตามกฎหมายว่าด้วยกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม พ.ศ.2558 อาศัยอำนาจตามความในข้อ 3 (7) ของกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม พ.ศ.2558 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ออกประกาศกระทรวงคมนาคม กำหนดแขวงทางหลวงและเขตอำนาจ ประกอบด้วย แขวงทางหลวงจำนวน 104 แขวง (ประกาศ ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558)

##### 4.2.3 นโยบายกรมทางหลวงปี 2560

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มุ่งเน้นการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกรมทางหลวงได้จัดทำนโยบายของกรมทางหลวง โดยยึด “หลักธรรมาภิบาลของ

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ สำหรับทุกหน่วยงานในกรมทางหลวง และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีองค์ประกอบ 10 ประการ ดังนี้

1) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนและไม่มีความจำเป็น

2) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

4) หลักการรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้ทุนให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น และเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปได้โดยง่าย

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติ หรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

9) หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิงถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาส ความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หมายถึง การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

#### 4.2.4 นโยบายเร่งด่วนของกรมทางหลวงมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ.2558-2565 (ระยะ 8 ปี)

นโยบายที่ 1 เร่งพัฒนาระบบข่ายทางหลวงเพื่อรองรับระบบโลจิสติกส์ภาคการขนส่ง

นโยบายที่ 2 พัฒนาระบบข่ายทางหลวงอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC)

นโยบายที่ 3 พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพทางหลวงทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ

นโยบายที่ 4 พัฒนาและดูแลรักษาทางหลวงให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากล

นโยบายที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การ ตอบสนองสังคมและสิ่งแวดล้อมตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### 4.3 การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมทางหลวง

**4.3.1 นโยบายกรมทางหลวง ปี 2560 นโยบายที่ 5.1 การบริหารจัดการพัฒนาบุคลากรงานทาง (Human Resource Management and Development)** มุ่งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมและการศึกษาต่อในเรื่องที่ประเทศและกรมทางหลวงมีความต้องการเพื่อนำทักษะความรู้มาใช้ในการทำงานโดยการปรับปรุงหลักสูตรและจัดให้มีการอบรมบุคลากรสายงานหลักบุคลากรสายงานสนับสนุนอย่างเป็นระบบ พัฒนาทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านงานทาง มีช่องทางการเรียนรู้ผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ มุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล โดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และภารกิจของกรมทางหลวง และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ อีกทั้งมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานรวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างความผูกพันกับองค์กรและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างต่อเนื่อง

**4.3.2 การจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลกรมทางหลวง พ.ศ. 2560 – 2564 เป็นแผนกลยุทธ์ฯ รอบที่ 3** ที่มีความครบถ้วนตามหลักการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน ก.พ. และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมุ่งเน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์ กำหนดทิศทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เพื่อให้วิสัยทัศน์และภารกิจของกรมทางหลวงบรรลุได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1) **มาตรฐานความสำเร็จของระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 5**  
**มิติ ดังนี้**

(1) มิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิงกลยุทธ์

(2) มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล

(3) มิติที่ 3 ประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ มีนโยบาย

แผนงาน โครงการ และมาตรการของการบริหารทรัพยากรบุคคล ก่อให้เกิดผลดังนี้

ก. รักษาไว้ซึ่งข้าราชการและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย พันธกิจขององค์กร

ข. ความพึงพอใจของข้าราชการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อนโยบาย แผนงาน โครงการ และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร

ค. การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้เพื่อพัฒนาข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการบรรลุภารกิจและเป้าหมายขององค์กร

ง. การมีระบบบริหารผลงาน ที่เน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า มีระบบหรือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกความแตกต่างและจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลและผลงานของทีมงานกับความสำเร็จหรือผลงานขององค์กร

(4) มิติที่ 4 ความพร้อมรับผิด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

(5) มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

ดังนี้

ก. ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบงาน และบรรยากาศการทำงาน ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการบริหารราชการและการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งเสริมให้ข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยไม่สูญเสียรูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัว

ข. มีการจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย ซึ่งมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและสภาพขององค์กร

ค. มีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารของส่วนราชการกับข้าราชการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง

2) **วิสัยทัศน์** คือ บริหารจัดการระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพ มีคุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

3) **พันธกิจ** ประกอบด้วย

(1) พัฒนาและวางระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อย่างโปร่งใส เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

(2) พัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(3) สร้างกลไกที่สนับสนุนคุณภาพชีวิตที่ดีและการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจและยุทธศาสตร์กรมทางหลวง

4) ประเด็นยุทธศาสตร์ 6 ประเด็น ดังนี้

(1) **ยุทธศาสตร์ที่ 1** พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับภารกิจและยุทธศาสตร์ของกรมทางหลวง

(2) **ยุทธศาสตร์ที่ 2** สร้างและพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีมาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

(3) **ยุทธศาสตร์ที่ 3** พัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

(4) **ยุทธศาสตร์ที่ 4** พัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรกรมทางหลวง

(5) **ยุทธศาสตร์ที่ 5** สร้างจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

(6) **ยุทธศาสตร์ที่ 6** พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรสุดา คูสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวนร้อยละ 31.90 มีสถานภาพโสด จำนวนร้อยละ 55.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวนร้อยละ 77.80 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวนร้อยละ 29.30 ได้รับเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวนร้อยละ 35.60 และส่วนใหญ่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน 1-6 ปี จำนวนร้อยละ 40.00 โดยบุคลากรมีความ



คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง โดยผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัย ในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพ ในการทำงาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

ศาสตราจารย์ ทองแรง และกิตติมา จึงสุวดี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 48.20 ส่วนตัวอย่างที่มีเพศ อายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวอย่างที่มีอายุในการปฏิบัติงาน สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด ต่างกัน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการ ทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีความ

สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

นาริรัตน์ จันทน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 121 คน ผลการวิจัยพบว่า เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ ส่วนระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านคุณภาพ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ตามลำดับ

ปริศนา พิมพา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 232 คน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจในหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านการนิเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะการทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ

ชกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา สถาบันวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 311 คน ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างด้านอายุ อายุการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี กลุ่มที่มีอายุงาน 50 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีผลปฏิบัติงานที่สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจที่สูงขึ้นย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย โดยปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะของงานที่ทำทามีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด ตามลำดับ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมุ่งศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ผลการศึกษานำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่พัสดุให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการวิเคราะห์และวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานทางหลวงเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว จากสำนักงานทางหลวง จำนวน 5 สำนัก และแขวงทางหลวงในสังกัด จำนวน 27 แขวง (ข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากหัวหน้างานพัสดุและสัญญา เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2561) มีประชากรจำนวน 274 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

**1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้** คือ จำนวนประชากรซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยขนาดประชากรที่จำนวน 280 คน จะได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 162 ตัวอย่าง ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

(หน่วย : คน)

ลำดับ	หน่วยงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	รวมประชากร
1	สำนักงานทางหลวงที่ 1 (เชียงใหม่)	5	2	2	-	9
	1.1 แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 1	3	-	1	5	9
	1.2 แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 2	2	2	2	5	11
	1.3 แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 3	4	2	1	3	10
	1.4 แขวงทางหลวงลำพูน	2	1	2	2	7
	1.5 แขวงทางหลวงลำปางที่ 1	3	2	-	5	10
	1.6 แขวงทางหลวงลำปางที่ 2	2	-	2	4	8
	1.7 แขวงทางหลวงแม่ฮ่องสอน	2	-	1	3	6
2	สำนักงานทางหลวงที่ 2 (แพร่)	5	-	-	2	7
	2.1 แขวงทางหลวงแพร่	5	-	2	3	10
	2.2 แขวงทางหลวงน่านที่ 1	4	-	1	3	8
	2.3 แขวงทางหลวงน่านที่ 2	4	-	1	5	10
	2.4 แขวงทางหลวงพะเยา	4	-	1	3	8
	2.5 แขวงทางหลวงเชียงรายที่ 1	3	-	1	6	10
	2.6 แขวงทางหลวงเชียงรายที่ 2	3	1	-	6	10
3	สำนักงานทางหลวงที่ 4 (ตาก)	3	1	4	1	9
	3.1 แขวงทางหลวงตากที่ 1	3	1	-	5	9
	3.2 แขวงทางหลวงตากที่ 2 (แม่สอด)	2	-	3	4	9
	3.3 แขวงทางหลวงกำแพงเพชร	1	-	2	3	6
4	สำนักงานทางหลวงที่ 5 (พิษณุโลก)	2	1	2	3	8
	4.1 แขวงทางหลวงพิษณุโลกที่ 1	2	1	1	6	10
	4.2 แขวงทางหลวงพิษณุโลกที่ 2 (วังทอง)	3	-	2	2	7
	4.3 แขวงทางหลวงสุโขทัย	2	2	1	3	8
	4.4 แขวงทางหลวงพิจิตร	3	1	-	5	9
	4.5 แขวงทางหลวงอุตรดิตถ์ที่ 1	2	1	1	7	11
	4.6 แขวงทางหลวงอุตรดิตถ์ที่ 2	2	-	1	7	10

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

(หน่วย : คน)

ลำดับ	หน่วยงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	รวมประชากร
5	สำนักงานทวงหลวงที่ 6 (เพชรบูรณ์)	4	-	2	1	7
	5.1 แขนงทวงหลวงเพชรบูรณ์ที่ 1	2	-	2	3	7
	5.2 แขนงทวงหลวงเพชรบูรณ์ที่ 2 (บึงสามพัน)	3	-	2	3	8
	5.3 แขนงทวงหลวงเลขที่ 1	5	-	-	3	8
	5.4 แขนงทวงหลวงเลขที่ 2	2	-	1	4	7
	5.5 แขนงทวงหลวงหนองบัวลำภู	2	1	-	5	8
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>94</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>120</b>	<b>274</b>

ที่มา : สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากหัวหน้างานพัสดุและสัญญา เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2561

**1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง** ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ตามสัดส่วนขนาดของประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ} = \frac{162 \times 94}{274} = 56 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างประจำ} = \frac{162 \times 19}{274} = 11 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานราชการ} = \frac{162 \times 41}{274} = 24 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างชั่วคราว} = \frac{162 \times 120}{274} = 71 \text{ คน}$$

ตารางที่ 3.2 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรจำแนกตามหน่วยงานและสถานะตำแหน่งงาน

(หน่วย : คน)

ลำดับ	หน่วยงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	รวมกลุ่มตัวอย่าง
1	สำนักงานทางหลวงที่ 1 (เชียงใหม่)	3	1	1	-	5
	1.1 แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 1	2	-	-	3	5
	1.2 แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 2	1	1	1	3	6
	1.3 แขวงทางหลวงเชียงใหม่ที่ 3	2	1	1	2	6
	1.4 แขวงทางหลวงลำพูน	1	1	1	1	4
	1.5 แขวงทางหลวงลำปางที่ 1	2	1	-	3	6
	1.6 แขวงทางหลวงลำปางที่ 2	2	-	1	2	5
	1.7 แขวงทางหลวงแม่ฮ่องสอน	1	-	1	2	4
2	สำนักงานทางหลวงที่ 2 (แพร่)	3	-	-	1	4
	2.1 แขวงทางหลวงแพร่	3	-	1	2	6
	2.2 แขวงทางหลวงน่านที่ 1	2	-	1	2	5
	2.3 แขวงทางหลวงน่านที่ 2	2	-	1	3	6
	2.4 แขวงทางหลวงพะเยา	2	-	1	2	5
	2.5 แขวงทางหลวงเชียงรายที่ 1	2	-	1	3	6
	2.6 แขวงทางหลวงเชียงรายที่ 2	2	1	-	3	6
3	สำนักงานทางหลวงที่ 4 (ตาก)	2	-	2	1	5
	3.1 แขวงทางหลวงตากที่ 1	2	-	-	3	5
	3.2 แขวงทางหลวงตากที่ 2 (แม่สอด)	2	-	1	2	5
	3.3 แขวงทางหลวงกำแพงเพชร	1	-	1	2	4
4	สำนักงานทางหลวงที่ 5 (พิษณุโลก)	1	1	1	2	5
	4.1 แขวงทางหลวงพิษณุโลกที่ 1	1	1	1	3	6
	4.2 แขวงทางหลวงพิษณุโลกที่ 2 (วังทอง)	2	-	1	1	4
	4.3 แขวงทางหลวงสุโขทัย	1	1	1	2	5
	4.4 แขวงทางหลวงพิจิตร	2	-	-	3	5
	4.5 แขวงทางหลวงอุตรดิตถ์ที่ 1	1	1	-	4	6
	4.6 แขวงทางหลวงอุตรดิตถ์ที่ 2	1	-	1	4	6



ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

(หน่วย : คน)

ลำดับ	หน่วยงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	รวมกลุ่มตัวอย่าง
5	สำนักงานทางหลวงที่ 6 (เพชรบูรณ์)	2	-	1	1	4
	5.1 แขวงทางหลวงเพชรบูรณ์ที่ 1	1	-	1	2	4
	5.2 แขวงทางหลวงเพชรบูรณ์ที่ 2 (บึงสามพัน)	2	-	1	2	5
	5.3 แขวงทางหลวงเลขที่ 1	3	-	-	2	5
	5.4 แขวงทางหลวงเลขที่ 2	1	-	1	2	4
	5.5 แขวงทางหลวงหนองบัวลำภู	1	1	-	3	5
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>56</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>71</b>	<b>162</b>

1.2.3 เมื่อได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาแล้ว ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการเก็บแบบสัดส่วน (Stratified Sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ผู้ศึกษาจะคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยยึดหลักความสะดวก

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งคำถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เงินเดือนที่ได้รับ และสถานะตำแหน่งงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยแบ่ง  
ออกเป็น 14 ด้าน จำนวน 42 ข้อ ประกอบด้วย

- |   |             |
|---|-------------|
| 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน                 | จำนวน 3 ข้อ |
| 2) ด้านการยอมรับนับถือ                      | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) ด้านลักษณะงาน                            | จำนวน 3 ข้อ |
| 4) ด้านความรับผิดชอบ                        | จำนวน 3 ข้อ |
| 5) ด้านความก้าวหน้า                         | จำนวน 3 ข้อ |
| 6) ด้านนโยบายและการบริหารงาน                | จำนวน 3 ข้อ |
| 7) ด้านความมั่นคง                           | จำนวน 3 ข้อ |
| 8) ด้านการปกครองบังคับบัญชา                 | จำนวน 3 ข้อ |
| 9) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน         | จำนวน 3 ข้อ |
| 10) ด้านสภาพการทำงาน                        | จำนวน 3 ข้อ |
| 11) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล      | จำนวน 3 ข้อ |
| 12) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต | จำนวน 3 ข้อ |
| 13) ด้านสถานะของอาชีพ                       | จำนวน 3 ข้อ |
| 14) ด้านชีวิตส่วนตัว                        | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยแบ่ง  
ออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย

- |  |             |
|--|-------------|
| 1) การยอมรับเป้าหมายขององค์กร                | จำนวน 3 ข้อ |
| 2) ความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร         | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยแบ่ง  
ออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย

- |                     |             |
|---------------------|-------------|
| 1) ด้านคุณภาพของงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 2) ด้านปริมาณงาน    | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) ด้านเวลา         | จำนวน 3 ข้อ |
| 4) ด้านค่าใช้จ่าย   | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ ลักษณะคำถามเป็นแบบเติมข้อความ จำนวน 1 ข้อ

## 2.2 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

**2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

**2.2.2 พัฒนาและสร้างแบบสอบถาม**ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุจากแนวคิดทฤษฎีของเฟรดริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg 1959) การศึกษาวิจัยของจิราพร ชุมบางหม้ง (2556) และปริศนา พิมพ์ (2559)

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุจากแนวคิดของสตีลส์ (Steers 1991) การศึกษาวิจัยของดวงนภา เอื้อวสินทรัพย์ (2556) และดารารัตน์ ดาวเรือง (2556)

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามแนวคิดของปีเตอร์สันและโพลแมน (Peterson and Plowman 1989) และการศึกษาวิจัยของ จิราพร ชุมบางหม้ง (2556) และปริศนา พิมพ์ (2559)

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายสำหรับคำถามแบบลิเคิร์ต (คำตอบ 5 ระดับ) ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best) มีระดับคะแนนเฉลี่ยสำหรับการแปลความหมายออกเป็น 5 ระดับ (จิริรัตน์ อินทรจำนงค์ 2553, น.28) ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49
ระดับน้อย	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49
ระดับปานกลาง	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49
ระดับมาก	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49
ระดับมากที่สุด	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00

โดยนำแบบสอบถามที่พัฒนาและสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) พร้อมนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

**2.2.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out)** กับเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

**2.2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาปรับปรุงให้สมบูรณ์และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป**

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

**3.1 ขอนหนังสือจากแขวงทางหลวงลำปางที่ ๑** เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวง จำนวน 5 สำนัก และผู้อำนวยการแขวงทางหลวงในสังกัด จำนวน 27 แขวง

**3.2 ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์** ให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งประสานงานไปยังหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ จำนวน 162 ชุด

**3.3 ดำเนินการ** เมื่อผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามทั้งหมดแล้วจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติที่เป็นสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานในขั้นตอนต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำค่าทางสถิติที่ได้มาใช้ในการศึกษา โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแบบสอบถามส่วนที่ 4 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยวิธีการแบบ Enter Method เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.5 วิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดในแบบสอบถามส่วนที่ 5 เกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางความถี่ประกอบคำบรรยาย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	16	9.90
หญิง	146	90.10
รวม	162	100.00



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	4	2.47
25 – 35 ปี	45	27.78
36 – 40 ปี	28	17.28
มากกว่า 40 ปี	85	52.47
รวม	162	100.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	32.72
ปริญญาตรี	106	65.43
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.85
รวม	162	100.00
<b>4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	35	21.60
5 – 10 ปี	55	33.95
11 – 15 ปี	15	9.26
มากกว่า 15 ปี	57	35.19
รวม	162	100.00
<b>5. เงินเดือนที่ได้รับปัจจุบัน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	65	40.12
10,000 – 15,000 บาท	16	9.88
15,001 – 25,000 บาท	40	24.69
มากกว่า 25,000 บาท	41	25.31
รวม	162	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>6. สถานะตำแหน่งงานในปัจจุบัน</b>		
ข้าราชการ	58	35.80
ลูกจ้างประจำ	12	7.41
พนักงานราชการ	26	16.04
ลูกจ้างชั่วคราว	66	40.75
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุเป็นผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ปังบประมาณ 2561 ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 162 ตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เงินเดือนที่ได้รับ ปัจจุบัน และสถานะตำแหน่งงานในปัจจุบันได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10 และเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 40 ปีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 52.47 รองลงมา 25 – 35 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และ 36 – 40 ปีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.28

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 65.43 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 32.72 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาปฏิบัติงานด้านพัสดุมากกว่า 15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 35.19 รองลงมา 5-10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 33.95 และน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60

เงินเดือนที่ได้รับปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเงินเดือนที่ได้รับปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 รองลงมา มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31 และ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 24.69

สถานะตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาข้าราชการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 และพนักงานราชการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.04

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในงานภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>			
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.87	0.66	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.73	0.71	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.88	0.77	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.79	0.75	มาก
ด้านความก้าวหน้า	3.04	1.03	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>
<b>ปัจจัยก้ำจุน</b>			
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.49	0.82	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง	3.78	0.85	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.02	0.82	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.22	0.66	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.98	1.65	มาก
ด้านเงินเดือน	3.21	0.93	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.08	0.97	ปานกลาง
ด้านลักษณะของอาชีพ	3.57	0.99	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.80	0.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.87) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.66) รองลงมา ด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.82) ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 1.65) ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.77) ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.66) ด้านชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.89) ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.75) ด้านความมั่นคง ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.85) ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.71) ด้านลักษณะของอาชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.99) ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.82) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถืออยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ , S.D. = 0.93) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 0.97) และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้อยู่เสมอ	3.75	0.69	มาก
มีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน	3.78	0.66	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด	4.09	0.64	มาก
รวม	3.87	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.66) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.64) รองลงมา มีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.66) และสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ได้รับการยอมรับในการทำงานร่วมกับทีมหรือแผนก	4.05	0.64	มาก
ผู้อื่นมักจะติดต่อเป็นคนแรกเมื่อต้องการขอคำปรึกษาหรือทำงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.56	0.80	มาก
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับและชมเชยในผลงาน	3.60	0.70	มาก
รวม	3.73	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.71) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ได้รับการยอมรับในการทำงานร่วมกับทีมหรือแผนกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.64) รองลงมา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับและชมเชยในผลงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.70) และผู้อื่นมักจะติดต่อเป็นคนแรกเมื่อต้องการขอคำปรึกษาหรือทำงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.80)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สามารถทำงานได้ด้วยตนเองตั้งแต่ต้นจนจบในงานแต่ละชิ้น	3.89	0.78	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ	3.72	0.83	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดขอบเขตในการทำงานชัดเจน	4.02	0.69	มาก
รวม	3.88	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.77) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดขอบเขตในการทำงานชัดเจนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.69) รองลงมา สามารถทำงานได้ด้วยตนเองตั้งแต่ต้นจนจบในงานแต่ละชิ้นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.78) และงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ อยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.83)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความ รับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลาอยู่เสมอ	4.04	0.66	มาก
ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ดำเนินการได้เอง	3.76	0.79	มาก
โดยปราศจากการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด			
ได้รับมอบหมายงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นในแต่ละปี	3.58	0.78	มาก
รวม	3.79	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.75) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลาอยู่เสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.66) รองลงมา ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ดำเนินการได้เองโดยปราศจากการควบคุมดูแลอย่าง ใกล้ชิดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.79) และได้รับมอบหมายงานที่มีความยากและซับซ้อน มากขึ้นในแต่ละปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.78)



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ได้รับโอกาสให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานที่องค์กรจัดขึ้น	3.30	1.02	ปานกลาง
ได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนในการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ	3.10	0.96	ปานกลาง
ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.70	1.12	ปานกลาง
รวม	3.04	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.03) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ได้รับโอกาสให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานที่องค์กรจัดขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 1.02) รองลงมา ได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนในการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 0.96) และได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.70$ , S.D. = 1.12)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร

ด้านนโยบายและการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานมีความเหมาะสม ไม่เคร่งครัดมากเกินไป	3.57	0.78	มาก
องค์กรมีนโยบายหรือแนวคิดที่จะพัฒนาเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ	3.53	0.89	มาก
องค์กรรับฟังข้อเสนอแนะในเรื่องการบริหารองค์กรและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่เสมอ	3.38	0.78	ปานกลาง
รวม	3.49	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.82) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานมีความเหมาะสม ไม่เคร่งครัดมากเกินไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.78) รองลงมา องค์กรมีนโยบายหรือแนวคิดที่จะพัฒนา เจ้าหน้าที่ที่อยู่เสมอบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.89) และองค์กรรับฟังข้อเสนอแนะในเรื่อง การบริหารองค์กรและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.78)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคง

ด้านความมั่นคง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ทำงานในองค์กร	3.71	0.98	มาก
องค์กรปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด	3.84	0.73	มาก
มั่นใจว่าจะไม่มีการเมืองภายในองค์กร และไม่มีการกลั่นแกล้งกัน ในหน้าที่การงานจนเป็นเหตุให้มีความผิดทางวินัยหรือต้องถูกให้ออกจากราชการ	3.78	0.85	มาก
รวม	3.78	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.85) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า องค์กรปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.73) รองลงมา มั่นใจว่าจะไม่มีการเมืองภายในองค์กร และไม่มีการกลั่นแกล้งกัน ในหน้าที่การงานจนเป็นเหตุให้มีความผิดทางวินัยหรือต้องถูกให้ออกจากราชการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.85) และรู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ทำงานในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.98)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.09	0.79	มาก
ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.94	0.83	มาก
มีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	4.02	0.83	มาก
รวม	4.02	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.82) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.79) รองลงมา มีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.83) และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.83)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สามารถทำงานร่วมกันกับทีมงานได้ทุกคน	4.33	0.66	มาก
ทีมงานช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	4.17	0.69	มาก
สามารถทำงานร่วมกันกับแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องโดยไม่มีข้อขัดแย้ง	4.17	0.65	มาก
รวม	4.22	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.66) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สามารถทำงานร่วมกันกับทีมงานได้ทุกคนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.66) รองลงมา ทีมงานช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.69) และสามารถทำงานร่วมกันกับแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องโดยไม่มีข้อขัดแย้งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ และกลิ่น	3.91	0.77	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานเพียงพอและมีประสิทธิภาพ พร้อมต่อการใช้งาน	4.17	3.33	มาก
ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงามของสำนักงาน	3.87	0.86	มาก
รวม	3.98	1.65	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 1.65) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานเพียงพอและมีประสิทธิภาพ พร้อมต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 3.33) รองลงมา สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ และกลิ่น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.77) และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงามของสำนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.86)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
อัตราเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในปัจจุบัน	3.25	0.93	ปานกลาง
สวัสดิการอื่นๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ให้มีความเหมาะสมเท่าเทียมกันและเพียงพอต่อสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	3.25	0.95	ปานกลาง
การประเมินผลเงินเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรม	3.12	0.92	ปานกลาง
รวม	3.21	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ เกือบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ , S.D. = 0.93) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สวัสดิการอื่นๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ให้มีความเหมาะสมเท่าเทียมกันและเพียงพอต่อสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.95) รองลงมา สวัสดิการอื่นๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ให้มีความเหมาะสมเท่าเทียมกันและเพียงพอต่อสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.93) และการประเมินผลเงินเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.92)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
องค์กรมีนโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม	3.12	0.95	ปานกลาง
องค์กรชี้แจงหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน	3.10	0.98	ปานกลาง
องค์กรมีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพให้	3.01	0.98	ปานกลาง
รวม	3.08	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 0.97) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า องค์กรมีนโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.95) รองลงมา องค์กรชี้แจงหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 0.98) และองค์กรมีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพให้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 0.98)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านสถานะของอาชีพ

ด้านสถานะของอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
มีความภาคภูมิใจและรู้สึกมีเกียรติในตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน	3.85	0.83	มาก
หากเลือกได้ จะทำงานในสายอาชีพนี้ไปจนถึงอายุเกษียณ	3.57	1.09	มาก
จะแนะนำให้เพื่อนหรือรุ่นน้องเลือกประกอบอาชีพเดียวกัน	3.29	1.06	ปานกลาง
รวม	3.57	0.99	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านสถานะของอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.99) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีความภาคภูมิใจและรู้สึกมีเกียรติในตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.83) รองลงมา หากเลือกได้ จะทำงานในสายอาชีพนี้ไปจนถึงอายุเกษียณ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 1.09) และจะแนะนำให้เพื่อนหรือรุ่นน้องเลือกประกอบอาชีพเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D. = 1.06)



ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว

ด้านชีวิตส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ลักษณะงานไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและชีวิตครอบครัว	3.62	0.95	มาก
ยินดีที่จะทำงานหนักได้ตลอดเวลาที่องค์กรต้องการหรือได้รับการร้องขอ	3.90	0.83	มาก
ครอบครัวให้การสนับสนุนในการทำงาน	3.88	0.91	มาก
รวม	3.80	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้านชีวิตส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.89) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ยินดีที่จะทำงานหนักได้ตลอดเวลาที่องค์กรต้องการหรือได้รับการร้องขอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.83) รองลงมา ครอบครัวให้การสนับสนุนในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.91) และลักษณะงานไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและชีวิตครอบครัว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.95)

### ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	3.70	0.74	มาก
ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร	4.11	0.69	มาก
ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.89	0.80	มาก
รวม	3.90	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.74) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้องค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.69) รองลงมา ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.80) และด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร

ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รับรู้และยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่	3.89	0.72	มาก
นโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการบริหารงานขององค์กรสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน	3.69	0.75	มาก
เห็นด้วยกับนโยบายที่เกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร	3.53	0.76	มาก
รวม	3.70	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.74) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า รับรู้และยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.72) รองลงมา นโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการบริหารงานขององค์กรสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.75) และเห็นด้วยกับนโยบายที่เกี่ยวกับบุคลากรขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.76)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร

ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานแม้ได้รับค่าตอบแทนไม่มากนัก	4.06	0.71	มาก
เต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ	4.17	0.64	มาก
ทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร	4.10	0.72	มาก
รวม	4.11	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.69) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.64) รองลงมา ทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.72) และมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานแม้ได้รับค่าตอบแทนไม่มากนักอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
องค์กรที่ทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่เคยทำงานมา	3.84	0.76	มาก
การปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้จะทำให้มีความสุข และรักที่จะอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป	3.80	0.86	มาก
เต็มใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้	4.02	0.76	มาก
รวม	3.89	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.80) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า เต็มใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.76) รองลงมา องค์กรที่ทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในที่เคยทำงานมา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.76) และการปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้จะทำให้มีความสุข และรักที่จะอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.86)

#### ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	3.66	0.78	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.75	0.70	มาก
ด้านเวลา	3.79	0.76	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	3.17	0.99	ปานกลาง
รวม	3.59	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.81) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.76) รองลงมา ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.70) ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.78) และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผลงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้	4.01	0.67	มาก
ปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง	4.05	0.69	มาก
การปฏิบัติงานและผลงานมีความผิดพลาดและต้องแก้ไขอยู่เสมอ	2.93	0.99	ปานกลาง
รวม	3.66	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.78) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.69) รองลงมา ผลงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.67) และการปฏิบัติงานและผลงานมีความผิดพลาดและต้องแก้ไขอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ , S.D. = 0.99)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม	3.64	0.71	มาก
สัดส่วนปริมาณงานและเวลาที่องค์กรกำหนดให้งานเสร็จอยู่ในระดับที่ท่านยอมรับได้	3.64	0.69	มาก
สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.97	0.71	มาก
รวม	3.75	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.70) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.71) รองลงมา ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.71) และสัดส่วนปริมาณงานและเวลาที่องค์กรกำหนดให้งานเสร็จอยู่ในระดับที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา

ด้านเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สามารถปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดเสมอ	3.99	0.70	มาก
อุปกรณ์การทำงานและเทคโนโลยีขององค์กรทำให้ประหยัดเวลา	3.81	0.73	มาก
ขั้นตอนการทำงานมีความซ้ำซ้อนและควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อประหยัดเวลา	3.56	0.85	มาก
รวม	3.79	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.76) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สามารถปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดเสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.70) รองลงมา อุปกรณ์การทำงานและเทคโนโลยีขององค์กรทำให้ประหยัดเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.73) และขั้นตอนการทำงานมีความซ้ำซ้อนและควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อประหยัดเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการทำงานอย่างคุ้มค่าที่สุดเพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร	3.91	0.70	มาก
แผนกมีบุคลากรไม่เพียงพอ และควรจ้างเพิ่ม	3.23	1.06	ปานกลาง
เบิกค่าล่วงเวลาเสมอเพราะไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลางานปกติได้	2.36	1.20	น้อย
รวม	3.17	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.99) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการทำงานอย่างคุ้มค่าที่สุดเพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.70) รองลงมา แผนกมีบุคลากรไม่เพียงพอ และควรจ้างเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 1.06) และเบิกค่าล่วงเวลาเสมอเพราะไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลางานปกติได้ออยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.36$ , S.D. = 1.20)

#### ตอนที่ 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ให้ดียิ่งขึ้น

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 4.26



ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตามปัจจัยทั้ง 2 ด้าน	ความถี่
1. ต้องการให้องค์กรสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	6
2. ต้องการให้พิจารณาความคิดเห็นความชอบอย่างเสมอภาคและยุติธรรม	4
3. ต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากร เพราะปริมาณงานมีมากเกินไป	3
4. ควรมีการปรับปรุงบริเวณรอบสถานที่ทำงานให้สะอาดและน่าอยู่	1

จากตาราง 4.26 พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ให้ดียิ่งขึ้น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ต้องการให้องค์กรสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2. ต้องการให้พิจารณาความคิดเห็นความชอบอย่างเสมอภาคและยุติธรรม 3. ต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากร เพราะปริมาณงานมีมากเกินไป และ 4. ควรมีการปรับปรุงบริเวณรอบสถานที่ทำงานให้สะอาดและน่าอยู่

## ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

6.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	1.156	.222	5.215	.000
ความพึงพอใจในงาน(X <sub>1</sub> )	.019	.006	3.247	.001
ความผูกพัน(X <sub>2</sub> )	.123	.022	5.450	.000
R square = .458		F = 67.158		Sig =0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H<sub>1</sub>) หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพัน ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพัน ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 45.8 (R square = 0.458) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน}} = 1.156 + .019(X_1) + .123(X_2)$$

โดยที่ X<sub>1</sub> คือ ความพึงพอใจในงาน

X<sub>2</sub> คือ ความผูกพัน

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงาน  
ทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
	r	Sig.
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.445	.000*
ด้านการยอมรับนับถือ	.552	.000*
ด้านลักษณะงาน	.460	.000*
ด้านความรับผิดชอบ	.542	.000*
ด้านความก้าวหน้า	.235	.001*
ด้านนโยบายและการบริหาร	.333	.000*
ด้านความมั่นคง	.339	.000*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	.428	.000*
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.456	.000*
ด้านสภาพการทำงาน	.348	.000*
ด้านเงินเดือน	.218	.003*
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	.177	.012*
ด้านลักษณะของอาชีพ	.489	.000*
ด้านชีวิตส่วนตัว	.579	.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของ  
เจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขต  
พื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ทุกด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ  
สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ				
สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ	B	SE	t	Sig.
กรมทางหลวง				
ค่าคงที่ (constant)	.961	.270	3.557	.001
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X <sub>1</sub> )	.027	.073	.373	.710
ด้านการยอมรับนับถือ (X <sub>2</sub> )	.151	.079	1.909	.058
ด้านลักษณะงาน (X <sub>3</sub> )	.100	.071	.001	.999
ด้านความรับผิดชอบ (X <sub>4</sub> )	.185	.072	2.576	.011*
ด้านความก้าวหน้า (X <sub>5</sub> )	.020	.044	.449	.654
ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X <sub>6</sub> )	.019	.069	.268	.789
ด้านความมั่นคง (X <sub>7</sub> )	-.089	.061	-1.473	.143
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (X <sub>8</sub> )	-.012	.054	-.215	.830
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X <sub>9</sub> )	.099	.067	1.481	.141
ด้านสภาพการทำงาน (X <sub>10</sub> )	.026	.025	1.053	.294
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ผูกมัด (X <sub>11</sub> )	.028	.051	.556	.579
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (X <sub>12</sub> )	-.050	.051	-.972	.333
ด้านสถานะของอาชีพ (X <sub>13</sub> )	.082	.053	1.549	.123
ด้านชีวิตส่วนตัว (X <sub>14</sub> )	.202	.057	3.570	.000*
R square = .524      F = 11.571      Sig = 0.000*				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ กับด้านชีวิตส่วนตัว ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันในด้านความรับผิดชอบต่อชีวิตส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 52.40 ( $R \text{ square} = 0.524$ ) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน}} = .961 + .185(X_4) + .202(X_{14})$$

โดยที่  $X_4$  คือ ด้านความรับผิดชอบ

$X_{14}$  คือ ด้านชีวิตส่วนตัว

**6.2 สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวง  
ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทาง หลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
	r	Sig.
ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	.617	.000*
ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร	.550	.000*
ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	.562	.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ  
สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า  
ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ  
กรมทางหลวง ทุกด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ  
สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ				
สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	1.520	.200	7.600	.000*
ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร(C <sub>1</sub> )	.282	.064	4.419	.000*
ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร(C <sub>2</sub> )	.171	.067	2.575	.011*
ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกของ องค์กร(C <sub>3</sub> )	.083	.065	1.287	.200
R square = .434      F = 40.330      Sig =0.000*				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

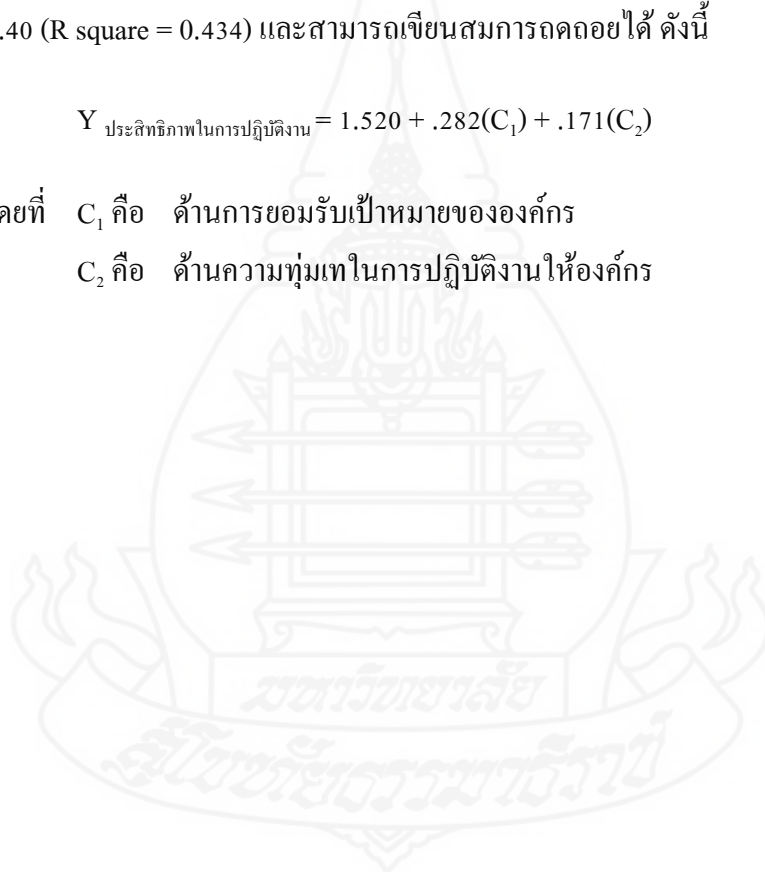
จากตารางที่ 4.31 พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร กับด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในให้องค์กรค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันในด้านด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร กับด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในให้องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 43.40 (R square = 0.434) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน}} = 1.520 + .282(C_1) + .171(C_2)$$

โดยที่  $C_1$  คือ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร

$C_2$  คือ ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในให้องค์กร





## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง โดยมีผลสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 162 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10 มีอายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 52.47 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 65.43 มีระยะเวลาปฏิบัติงานด้านพัสดุ มากกว่า 15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 35.19 มีเงินเดือนที่ได้รับปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 และมีสถานะตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75

##### 1.2 ระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ พบว่า ทั้งปัจจัยงูใจ และปัจจัยคำจุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถแยกเป็นรายปัจจัยและรายด้านได้ ดังนี้

### 1.2.1 ปัจจัยจูงใจ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.66) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.64) รองลงมา มีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.66) และสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.69)

ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.71) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ได้รับการยอมรับในการทำงานร่วมกับทีมหรือแผนกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.64) รองลงมา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับและชมเชยในผลงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.70) และผู้อื่นมักจะติดต่อเป็นคนแรกเมื่อต้องการขอคำปรึกษาหรือทำงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.80)

ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.77) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดขอบเขตในการทำงานชัดเจนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.69) รองลงมา สามารถทำงานได้ด้วยตนเองตั้งแต่ต้นจนจบในงานแต่ละชิ้นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.78) และงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.83)

ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.75) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลาอยู่เสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.66) รองลงมา ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ดำเนินการได้เองโดยปราศจากการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.79) และได้รับมอบหมายงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นในแต่ละปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.78)

ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.03) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ได้รับโอกาสให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานที่องค์กรจัดขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 1.02) รองลงมา ได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนในการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 0.96) และได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.70$ , S.D. = 1.12)

### 1.2.2 ปัจจัยค้ำคูณ

ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.82) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานมีความเหมาะสมไม่เคร่งครัดมากเกินไปอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.78) รองลงมา องค์กรมีนโยบายหรือแนวคิดที่จะพัฒนาเจ้าหน้าที่อยู่เสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.89) และองค์กรรับฟังข้อเสนอแนะในเรื่องการบริหารองค์กรและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.78)

ด้านความมั่นคงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.85) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า องค์กรปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.73) รองลงมา มั่นใจว่าจะไม่มีการเมืองภายในองค์กร และไม่มีการก่อกวนกันในห้องทำงานจนเป็นเหตุให้มีความวิตกกังวลหรือต้องถูกให้ออกจากราชการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.85) และรู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ทำงานในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.98)

ด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.82) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.79) รองลงมา มีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.83) และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.83)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.66) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า สามารถทำงานร่วมกันกับทีมงานได้ทุกคนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.66) รองลงมา ทีมงานช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.69) และสามารถทำงานร่วมกันกับแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องโดยไม่มีข้อขัดแย้งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.65)

ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 1.65) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานเพียงพอและมีประสิทธิภาพ พร้อมต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 3.33) รองลงมา สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ และกลิ่น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.77) และความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงามของสำนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.86)

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือฤกษ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21, S.D. = 0.93$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สวัสดิการอื่นๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ให้มีความเหมาะสมเท่าเทียมกันและเพียงพอต่อสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25, S.D. = 0.95$ ) รองลงมา สวัสดิการอื่นๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ให้มีความเหมาะสมเท่าเทียมกันและเพียงพอต่อสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25, S.D. = 0.93$ ) และการประเมินผลเงินเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12, S.D. = 0.92$ )

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08, S.D. = 0.97$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า องค์กรมีนโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12, S.D. = 0.95$ ) รองลงมา องค์กรชี้แจงหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10, S.D. = 0.98$ ) และองค์กรมีการวางแผนการพัฒนาสาขาอาชีพให้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01, S.D. = 0.98$ )

ด้านสถานะของอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.99$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีความภาคภูมิใจและรู้สึกมีเกียรติในตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.83$ ) รองลงมา หากเลือกได้ จะทำงานในสาขาอาชีพนี้ไปจนถึงอายุเกษียณ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57, S.D. = 1.09$ ) และจะแนะนำให้เพื่อนหรือรุ่นน้องเลือกประกอบอาชีพเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29, S.D. = 1.06$ )

ด้านชีวิตส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.89$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ยินดีที่จะทำงานหนักได้ตลอดเวลาที่องค์กรต้องการหรือได้รับการร้องขอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.83$ ) รองลงมา ครอบครัวให้การสนับสนุนในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.91$ ) และลักษณะงานไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและชีวิตครอบครัว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.95$ )

### 1.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ

จากการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.74$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในห้องค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.69$ ) รองลงมา ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.80$ ) และด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70, S.D. = 0.74$ ) ตามลำดับ โดยสามารถแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.74) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า รับรู้และยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.72) รองลงมา นโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการบริหารงานขององค์กรสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.75) และเห็นด้วยกับนโยบายที่เกี่ยวกับบุคลากรขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.76)

ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้องค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.69) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.64) รองลงมา ทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.72) และมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานแม้ได้รับค่าตอบแทนไม่มากนักอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.71)

ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.80) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า เต็มใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.76) รองลงมา องค์กรที่ทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่เคยทำงานมา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.76) และการปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้จะทำให้มีความสุข และรักที่จะอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.86)

#### 1.4 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

จากการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.81) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.76) รองลงมา ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.70) ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.78) และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.99) ตามลำดับ โดยสามารถแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.78) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.69) รองลงมา ผลงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.67) และการปฏิบัติงานและผลงานมีความคิดพลาดและต้องแก้ไขอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ , S.D. = 0.99)



ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.70) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.71) รองลงมาปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.71) และสัดส่วนปริมาณงานและเวลาที่องค์กรกำหนดให้งานเสร็จอยู่ในระดับที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.71)

ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.76) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สามารถปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดเสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.70) รองลงมา อุปกรณ์การทำงานและเทคโนโลยีขององค์กรทำให้ประหยัดเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.73) และขั้นตอนการทำงานมีความซ้ำซ้อนและควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อประหยัดเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.85)

ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.99) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการทำงานอย่างคุ้มค่าที่สุดเพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.70) รองลงมา แผนกมีบุคลากรไม่เพียงพอและควรจ้างเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 1.06) และเบิกค่าล่วงเวลาเสมอเพราะไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลางานปกติได้อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.36$ , S.D. = 1.20)

### 1.5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานครั้งนี้สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

**1.5.1 สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวง ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง แยกต่างกันไป พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวง ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ทุกด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แยกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**1.5.2 สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง แยกต่างกันไป พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ทุกด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แยกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. อภิปรายผล

**2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริรัตน์ จันทน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ ส่วนระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ด้านคุณภาพ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ตามลำดับ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริศนา พิมพ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดนครพนม พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจในหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านการนิเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะการทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ

**2.2 ความพึงพอใจในงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.03) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา คูสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด



**2.3 ความผูกพันต่อองค์กร** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง และกิตติมา จึงสุวดี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง** ได้แก่ ความพึงพอใจ และความผูกพัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพัน ของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 45.8 (R square = 0.458) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

=

$$1.156 + 0.019 (\text{ความพึงพอใจในงาน}) + 0.123 (\text{ความผูกพัน})$$

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

**3.1.1 ความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวง ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง** พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งทั้งสองปัจจัยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจ ในประเด็นด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ประเด็นด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

1) *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พัสดุต่อปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า* ในรายด้านการได้รับโอกาสให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานที่องค์กรจัดขึ้น การได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนในการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยปานกลาง แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่พัสดุได้รับโอกาสในการเข้าฝึกอบรม และมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ไม่มากพอ ดังนั้น องค์กรควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่พัสดุได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน และได้มีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างทั่วถึง รวมไปถึงองค์กรควรมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นแก่เจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

2) *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พัสดุต่อปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร* ในรายด้านองค์กรรับฟังข้อเสนอแนะในเรื่องการบริหารองค์กรและแนวทางบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยปานกลาง แสดงให้เห็นว่าองค์กรรับฟังข้อเสนอแนะในการบริหารองค์กรและแนวทางบริหารทรัพยากรบุคคลจากเจ้าหน้าที่พัสดุ ไม่มากพอ ดังนั้น องค์กรควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่พัสดุมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แลข้อเสนอแนะในการบริหารงานและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น

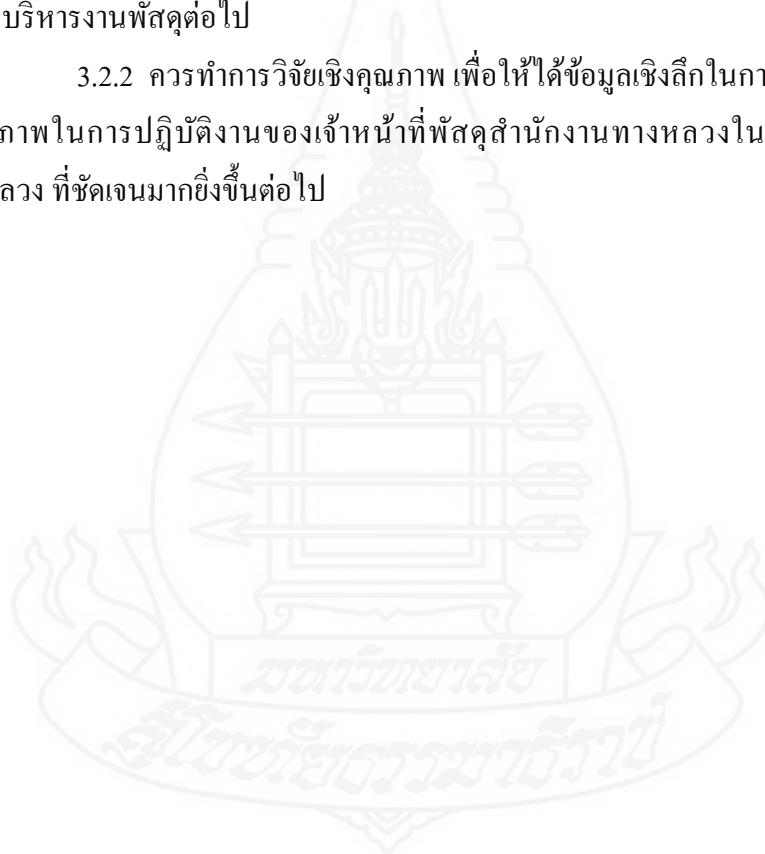
3) *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พัสดุต่อปัจจัยจูงใจ ด้านเงินเดือน* ในรายด้านอัตราเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน สวัสดิการอื่นๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ให้มีความเหมาะสมเท่าเทียมกันและเพียงพอต่อสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และการประเมินผลเงินเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยปานกลาง รวมไปถึงด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ในรายด้านองค์กรมีนโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งเป็นธรรม องค์กรชี้แจงหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และองค์กรมีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพให้ มีค่าเฉลี่ยปานกลาง ดังนั้น จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอให้องค์กรพิจารณาด้านการสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยต้องการให้พิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาคและยุติธรรม องค์กรและผู้บริหารระดับสูงจึงควรนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงแนวทางทั้งในด้านการพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาคและยุติธรรม โดยมีนโยบายในการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความยุติธรรม โปร่งใสมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตของเจ้าหน้าที่พัสดุ รวมไปถึงการพิจารณาเงินเดือนให้เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่พัสดุมีความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.2 ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวง ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง พบว่า ทุกด้านมีค่ามาก ดังนั้น เพื่อให้ความผูกพันของเจ้าหน้าที่พัสดุมีมากยิ่งขึ้น องค์กรควรดำเนินการ ทั้งในด้านการจัดกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของเจ้าหน้าที่พัสดุ การส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะและความรู้ เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่พัสดุมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และการส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยระบบการให้รางวัล สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ อย่างเหมาะสม

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษากลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลที่ได้และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานพัสดุต่อไป

3.2.2 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการวิจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นต่อไป



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรณีกา ศศิประภา. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการทหารโรงเรียนช่างฝีมือทหาร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- กวิณทิพย์ พรหมณะ. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลแขวงพระนครใต้*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.
- กองการเจ้าหน้าที่. (2560). *แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลกรมทางหลวง พ.ศ. 2560 – 2564*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2561 จาก <http://old.doh.go.th/spaw2/uploads/files/แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลกรมทางหลวงพ.ศ. 2560–2564.pdf>.
- จิตติมา อัครจิตพิงส์. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จรีรัตน์ อินทรจำนงค์. (2553). “การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือการวิจัยทางธุรกิจ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยทางธุรกิจ การวางแผนและการควบคุมทางการเงิน* (หน่วยที่ 11, น.11-4 – 11-7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- จิราพร ชุมบางหมัง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สีมารธุรกิจ จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ชัลลวานา สะธานี. (2550). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษาพนักงาน โรงงานแยกก๊าซธรรมชาติจังหวัดระยองบริษัทปตท. จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐภา กรීหิรัฐ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

- ณภักซ์ ทั่นทะรักษ์. (2557). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ดวงนภา เอียวสินทรัพย์. (2556). ตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมบริการด้านการประกันชีวิตในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุฎุภบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- คารารัตน์ ดาวเรือง. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2546). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.
- ชานินทร์ สมบูรณ์. (2559). นโยบายกรมทางหลวง ปี 2560. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2561 จาก [http://www.doh.go.th/doh/images/pdf/policy/doh\\_2560.pdf](http://www.doh.go.th/doh/images/pdf/policy/doh_2560.pdf).
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นารีรัตน์ จันทน์นท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัทวายเอชเอสอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.



- ปริศนา พิมพ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดุพนมจังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ประยงค์ มีใจชื่อ. (2555). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ความหมาย ทฤษฎี วิธีการวิจัย การวัดและงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- เรวดี ประสพศิลป์. (2543). *แนวคิดในการพัฒนาองค์การ*. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.
- ราณี อธิชัยกุล. (2553). การจูงใจและการสื่อสารในองค์การ ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* (หน่วยที่ 7, น.13-14), (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- วิบูลย์ ลีอมงคล. (2549). *องค์การและการจัดการองค์การ*. ชัยภูมิ: มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- วารารณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2550). *รูปแบบการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ศาสตรศิลป์ ทองแรง และกิตติมา จึงสุวดี. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. *วารสาร มทร อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 2(1), 67-83.
- ลัญญา ลัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ รวมบทความสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สุพานี สฤษฏ์วาณิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.



- สุรนาท ขมะณะรงค์. (2540). *นโยบายสาธารณะและหลักการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการเมือง*.  
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โตมย์ศิริ มูลทองทิพย์. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน  
มัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.*
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรณีศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร  
ส่วนกลาง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- อำนาจชัย บุญศรี. (2556). *ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg and other)*. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม  
2561 จาก <http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html>.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational  
setting*. NY: Free Press.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective Continuance  
and Normative Commitment of the Organizations. *Journal of Occupation  
Psychology*, 63(57), 1-10.
- Becker, S.W. & D. Neuhauser. (1975). *The Efficient Organization*. NY: Elsevier Scientific.
- Bruce, Buchanan. (1974). "Building Organization Commitment: The Socialization of Managers in  
Work Organization." *Administrative Science Quarterly*, 5(19), 533.
- Mager, R.F. and Beach, K.M. (1967). *Developing Vocational Instruction Belmont*.  
US: Fearon.
- Mowday, R. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*,  
10(38), 124.
- Porter, L.W. (1974). Organizational, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians.  
*Journal of Applied Psychology*, 59(5), 27.
- Steers, R.M. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. 4<sup>th</sup> ed. NY: Harper Collins.
- Steers, R. M. (1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative  
Science Quarterly*, 22, 46.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ คค ๐๖๐๑๑ (พ.๑)/๙๑๙

แขวงทางหลวงลำปางที่ ๑ กรมทางหลวง  
ถนนพหลโยธิน ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมือง  
จังหวัดลำปาง ๕๒๑๐๐

๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทำการวิจัย

เรียน (ตามเอกสารแนบท้าย)

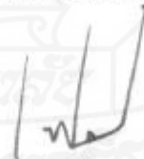
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่พัสดุ จำนวน.....ชุด

เนื่องด้วย นางวิลาสินี จินทวงค์ ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ ได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบัณฑิตศึกษาในหัวข้อเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง" ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

แขวงทางหลวงลำปางที่ ๑ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางการศึกษาโดยรวม จึงมีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้เจ้าหน้าที่พัสดุได้แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษาค้นคว้าอิสระให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนมาทางไปรษณีย์ภายในวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนางวิลาสินี จินทวงค์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๓๓๓๓๒ และ ๐๘๖-๓๘๘๒๐๓๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(นายเอกนรินทร์ จินทวงค์)

ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงลำปางที่ ๑

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป, งานพัสดุและสัญญา

โทร.๐๕๔-๒๒๘๒๔๖ ต่อ ๑๘

โทรสาร.๐๕๔-๒๓๑๒๐๖

เอกสารแนบท้ายหนังสือเลขที่ คค ๐๖๐๑๑ (พ.๑)/๗.๑๑๔ ลงวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๑  
 รายชื่อหน่วยงานที่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทำการวิจัย  
 จำนวน ๔ สำนัก และช่องทางหลวงในสังกัด จำนวน ๒๐ แขนง

๑. สำนักงานทางหลวงที่ ๒ (แพร่)
  - ๑.๑ แขนงทางหลวงแพร่
  - ๑.๒ แขนงทางหลวงน่านที่ ๑
  - ๑.๓ แขนงทางหลวงน่านที่ ๒
  - ๑.๔ แขนงทางหลวงพะเยา
  - ๑.๕ แขนงทางหลวงเชียงรายที่ ๑
  - ๑.๖ แขนงทางหลวงเชียงรายที่ ๒
๒. สำนักงานทางหลวงที่ ๔ (ตาก)
  - ๒.๑ แขนงทางหลวงตากที่ ๑
  - ๒.๒ แขนงทางหลวงตากที่ ๒ (แม่สอด)
  - ๒.๓ แขนงทางหลวงกำแพงเพชร
๓. สำนักงานทางหลวงที่ ๕ (พิษณุโลก)
  - ๓.๑ แขนงทางหลวงพิษณุโลกที่ ๑
  - ๓.๒ แขนงทางหลวงพิษณุโลกที่ ๒ (วังทอง)
  - ๓.๓ แขนงทางหลวงสุโขทัย
  - ๔.๔ แขนงทางหลวงพิจิตร
  - ๓.๕ แขนงทางหลวงอุตรดิตถ์ที่ ๑
  - ๓.๖ แขนงทางหลวงอุตรดิตถ์ที่ ๒
๔. สำนักงานทางหลวงที่ ๖ (เพชรบูรณ์)
  - ๔.๑ แขนงทางหลวงเพชรบูรณ์ที่ ๑
  - ๔.๒ แขนงทางหลวงเพชรบูรณ์ที่ ๒ (บึงสามพัน)
  - ๔.๓ แขนงทางหลวงเลยที่ ๑
  - ๔.๔ แขนงทางหลวงเลยที่ ๒ (ด่านซ้าย)
  - ๔.๕ แขนงทางหลวงหนองบัวลำภู



**ภาคผนวก ข**  
**ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น**

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	63

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
a1	3.8333	.74664	30
a2	3.9667	.80872	30
a3	4.3000	.70221	30
b1	4.1667	.69893	30
b2	3.5667	.81720	30
b3	3.8667	.68145	30
c1	3.8667	.73030	30
c2	3.8333	.83391	30
c3	4.3000	.59596	30
d1	4.2000	.71438	30
d2	4.1333	.57135	30
d3	3.7333	.78492	30
e1	3.4000	1.03724	30
e2	3.2667	1.01483	30
e3	2.7000	1.11880	30
f1	4.0333	.76489	30
f2	3.7000	1.11880	30
f3	3.5333	.93710	30
g1	3.6000	1.22051	30
g2	4.2000	.66436	30
g3	4.1333	.89955	30
h1	4.4667	.68145	30
h2	4.3000	.70221	30
h3	4.3000	.74971	30
i1	4.4667	.62881	30
i2	4.4000	.62146	30
i3	4.3667	.55605	30
j1	4.1000	.71197	30
j2	5.6000	7.47225	30
j3	4.2333	.62606	30
k1	3.1667	1.08543	30
k2	3.0667	1.11211	30
k3	3.0667	1.11211	30
l1	3.0667	1.17248	30
l2	3.1000	1.15520	30
l3	2.9667	1.06620	30
m1	4.0333	.76489	30
m2	3.8667	1.13664	30
m3	3.5333	1.13664	30
n1	4.0000	.98261	30
n2	4.1000	.80301	30
n3	4.1000	1.09387	30



o1	4.2000	.71438	30
o2	3.9333	.86834	30
o3	3.7667	1.04000	30
p1	4.2333	.81720	30
p2	4.3000	.74971	30
p3	4.2333	.72793	30
q1	4.2000	.76112	30
q2	4.2000	.92476	30
q3	4.4000	.72397	30
r1	4.2000	.66436	30
r2	4.1667	.69893	30
r3	3.0000	1.20344	30
s1	3.7333	.78492	30
s2	3.8000	.80516	30
s3	4.1000	.75886	30
t1	4.1000	.66176	30
t2	4.0000	.64327	30
t3	3.6000	.93218	30
u1	4.0667	.73968	30
u2	2.9667	1.18855	30
u3	2.4000	1.27577	30

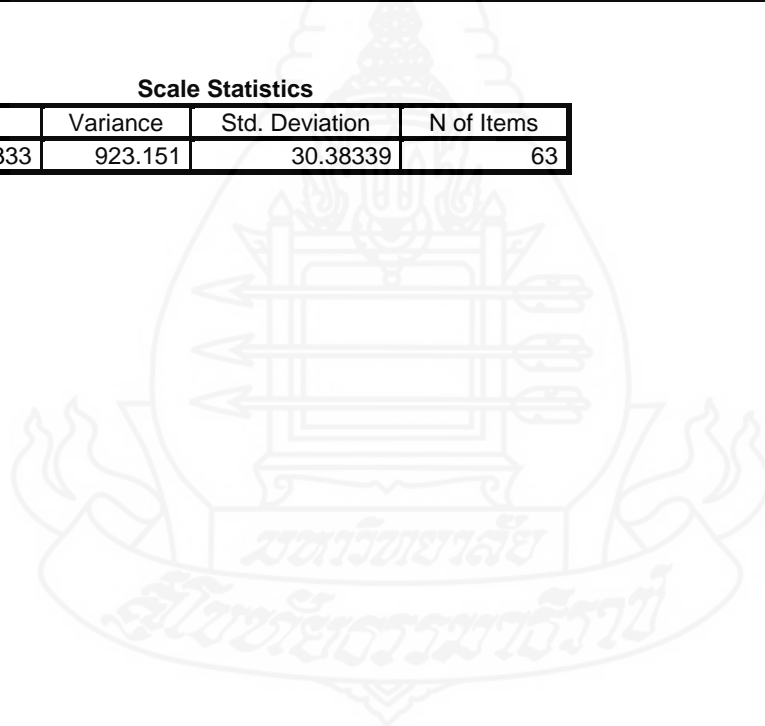
## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	240.4000	909.697	.286	.901
a2	240.2667	894.823	.572	.899
a3	239.9333	904.685	.425	.901
b1	240.0667	896.340	.629	.899
b2	240.6667	906.437	.326	.901
b3	240.3667	899.413	.569	.900
c1	240.3667	909.413	.300	.901
c2	240.4000	904.386	.360	.901
c3	239.9333	908.271	.404	.901
d1	240.0333	895.826	.627	.899
d2	240.1000	902.645	.588	.900
d3	240.5000	915.086	.157	.902
e1	240.8333	910.351	.187	.902
e2	240.9667	906.516	.255	.901
e3	241.5333	897.016	.371	.900
f1	240.2000	909.614	.281	.901
f2	240.5333	892.602	.438	.900
f3	240.7000	904.424	.317	.901
g1	240.6333	894.240	.376	.900
g2	240.0333	899.757	.576	.900
g3	240.1000	896.438	.481	.900
h1	239.7667	898.185	.600	.900
h2	239.9333	897.237	.604	.900
h3	239.9333	898.616	.533	.900
i1	239.7667	903.151	.519	.900
i2	239.8333	904.764	.481	.900
i3	239.8667	908.257	.435	.901
j1	240.1333	899.223	.548	.900
j2	238.6333	720.930	.365	.949
j3	240.0000	903.724	.506	.900
k1	241.0667	893.099	.445	.900
k2	241.1667	889.799	.484	.899
k3	241.1667	888.006	.512	.899
l1	241.1667	894.557	.388	.900
l2	241.1333	890.602	.453	.900
l3	241.2667	900.133	.342	.901
m1	240.2000	902.303	.441	.900
m2	240.3667	882.861	.577	.899
m3	240.7000	874.286	.708	.897

n1	240.2333	880.047	.723	.898
n2	240.1333	893.844	.597	.899
n3	240.1333	874.395	.735	.897
o1	240.0333	890.033	.765	.899
o2	240.3000	892.838	.570	.899
o3	240.4667	886.189	.579	.899
p1	240.0000	892.069	.623	.899
p2	239.9333	894.616	.624	.899
p3	240.0000	898.483	.553	.900
q1	240.0333	891.757	.678	.899
q2	240.0333	886.585	.648	.899
q3	239.8333	900.764	.503	.900
r1	240.0333	900.102	.567	.900
r2	240.0667	900.478	.529	.900
r3	241.2333	905.013	.230	.902
s1	240.5000	896.052	.564	.900
s2	240.4333	888.116	.717	.899
s3	240.1333	886.878	.790	.898
t1	240.1333	897.913	.625	.900
t2	240.2333	901.426	.552	.900
t3	240.6333	905.689	.296	.901
u1	240.1667	897.454	.567	.900
u2	241.2667	925.926	-.058	.904
u3	241.8333	921.385	.002	.904

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
244.2333	923.151	30.38339	63





ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของท่าน  
โดยข้อมูลทั้งหมดใช้ในการคำนวณค่าทางสถิติเพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ**

**สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง**

**Factors Affecting the Efficiency Performance of Supply Officers**

**Northern Region Office at Highways, Department of Highway**

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน (6 หน้า) ประกอบด้วย
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ
  - ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ
  - ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ
  - ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ให้ดียิ่งขึ้น
3. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความคิดเห็นของท่านอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงตามข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 – 35 ปี

36 – 40 ปี

มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ

น้อยกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

11 – 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

5. เงินเดือนที่ท่านได้รับปัจจุบัน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000 – 15,000 บาท

15,001 – 25,000 บาท

มากกว่า 25,000 บาท

6. สถานะตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

ข้าราชการ

ลูกจ้างประจำ

พนักงานราชการ

ลูกจ้างชั่วคราว

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน</b>					
1.1 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาการทำงาน ได้อยู่เสมอ					
1.2 ท่านมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน					
1.3 งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด					
<b>2. ด้านการยอมรับนับถือ</b>					
2.1 ท่านได้รับการยอมรับในการทำงานร่วมกับทีมหรือแผนกของท่าน					
2.2 ผู้อื่นมักจะติดต่อท่านเป็นคนแรกเมื่อต้องการขอคำปรึกษาหรือทำงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน					
2.3 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับและชมเชยในผลงานของท่าน					
<b>3. ด้านลักษณะงาน</b>					
3.1 ท่านสามารถทำงานได้ด้วยตนเองตั้งแต่ต้นจนจบในงานแต่ละชิ้น					
3.2 งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3.3 งานที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดขอบเขตในการทำงานชัดเจน					
<b>4. ด้านความรับผิดชอบ</b>					
4.1 ท่านสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลาอยู่เสมอ					
4.2 ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ดำเนินการได้เองโดยปราศจากการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด					
4.3 ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความยากและซับซ้อนมากขึ้นในแต่ละปี					
<b>5. ด้านความก้าวหน้า</b>					
5.1 ท่านได้รับโอกาสให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานที่องค์กรจัดขึ้น					
5.2 ท่านได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนในการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ					
5.3 ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น					

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>6. ด้านนโยบายและการบริหาร</b>					
6.1 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานมีความเหมาะสม ไม่เคร่งครัดมากเกินไป					
6.2 องค์กรมีนโยบายหรือแนวคิดที่จะพัฒนาเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ					
6.3 องค์กรรับฟังข้อเสนอแนะในเรื่องการบริหารองค์กรและ แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่เสมอ					
<b>7. ด้านความมั่นคง</b>					
7.1 ท่านรู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ทำงานในองค์กร					
7.2 องค์กรปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด					
7.3 ท่านมั่นใจว่าจะไม่มีการเมืองภายในองค์กร และไม่มีการกลั่นแกล้งกัน ในหน้าที่การงานจนเป็นเหตุให้มีความผิดทางวินัยหรือต้องถูกให้ออกจากราชการ					
<b>8. ด้านการปกครองบังคับบัญชา</b>					
8.1 ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
8.2 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน					
8.3 มีความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา					
<b>9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
9.1 ท่านสามารถทำงานร่วมกันกับทีมงานของท่านได้ทุกคน					
9.2 ท่านและทีมงานช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
9.3 ท่านสามารถทำงานร่วมกันกับแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องโดยไม่มีข้อขัดแย้ง					
<b>10. ด้านสภาพการทำงาน</b>					
10.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ และกลิ่น					
10.2 สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ พร้อมต่อการใช้งาน					
10.3 ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงามของสำนักงาน					
<b>11. ด้านเงินเดือน</b>					
11.1 อัตราเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานและ หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในปัจจุบัน					
11.2 สวัสดิการอื่นๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ให้มีความเหมาะสมเท่าเทียมกันและ เพียงพอต่อสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบัน					
11.3 การประเมินผลเงินเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรม					



ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>12. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต</b>					
12.1 องค์กรมีนโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม					
12.2 องค์กรชี้แจงหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน					
12.3 องค์กรมีการวางแผนการพัฒนาสาขาอาชีพให้กับท่าน					
<b>13. ด้านสถานะของอาชีพ</b>					
13.1 ท่านมีความภาคภูมิใจและรู้สึกมีเกียรติในตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบันของท่าน					
13.2 หากท่านเลือกได้ ท่านจะทำงานในสาขาอาชีพนี้ไปจนถึงอายุเกษียณ					
13.3 ท่านจะแนะนำให้เพื่อนหรือรุ่นน้องเลือกประกอบอาชีพเดียวกันกับท่าน					
<b>14. ด้านชีวิตส่วนตัว</b>					
14.1 ลักษณะงานไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและชีวิตครอบครัว					
14.2 ท่านยินดีที่จะทำงานหนักได้ทุกเวลาที่องค์กรต้องการหรือได้รับการร้องขอ					
14.3 ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนในการทำงานของท่าน					

### ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่พัสดุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

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

ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	5	4	3	2	1
<b>1. การยอมรับเป้าหมายขององค์กร</b>					
1.1 ท่านรับรู้และยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
1.2 ท่านคิดว่านโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการบริหารงานขององค์กรสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานให้แก่ท่าน					
1.3 ท่านเห็นด้วยกับนโยบายที่เกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร					
<b>2. ความทุ่มเทในการปฏิบัติงานในองค์กร</b>					
2.1 ท่านมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานแม้ได้รับค่าตอบแทนไม่มากนัก					
2.2 ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
2.3 ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กร					

ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	5	4	3	2	1
<b>3. ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร</b>					
3.1 องค์กรที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในสายงานที่ท่านเคยทำงานมา					
3.2 ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้จะทำให้ท่านมีความสุขและรักที่จะอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป					
3.3 ท่านเต็มใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อคงความเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้					

#### ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

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

ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1.1 ผลงานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้					
1.2 ท่านปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง					
1.3 การปฏิบัติงานและผลงานของท่านมีความผิดพลาดและต้องแก้ไขอยู่เสมอ					
<b>2. ด้านปริมาณงาน</b>					
2.1 ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม					
2.2 ท่านคิดว่าสัดส่วนปริมาณงานและเวลาที่องค์กรกำหนดให้งานเสร็จอยู่ในระดับที่ท่านยอมรับได้					
2.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
<b>3. ด้านเวลา</b>					
3.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดเสมอ					
3.2 อุปสรรคการทำงานและเทคโนโลยีขององค์กรทำให้ท่านประหยัดเวลา					
3.3 ขั้นตอนการทำงานมีความซ้ำซ้อนและควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อประหยัดเวลา					



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางวิลาสิณี จินทะวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	31 มกราคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงราย
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ พ.ศ.2548
สถานที่ทำงาน	แขวงทางหลวงลำปางที่ 1 กรมทางหลวง
ตำแหน่ง	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ

