

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน
กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออก

นางสาวอัญชลีพร สันธิ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

**The Relationship between Organizational Commitment, Job Satisfaction and
Work Efficiency of Employees at Cultural Offices in Eastern Region**

Miss. Anchaleeporn Santhi



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

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจใน
การทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออก

ชื่อและนามสกุล นางสาวอัญชลิพร สันธิ

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวอิสรระ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ศึกษา นางสาวอัญชลีพร สันธิ **รหัสนักศึกษา** 2603001609 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากร คือข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี จำนวน 95 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครซี มอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 78 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานค่าที ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) บุคลากรที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน (3) ความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก (4) ความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก

คำสำคัญ ความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน สำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Independent Study title: The Relationship between Organizational Commitment, Job Satisfaction and Work Efficiency of Employees at Cultural Offices in Eastern Region

Author: Miss Anchaleeporn Santhi; **ID:** 2603001609;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Pavin Chinachoti, Assistant Professor;

Academic year: 2018

Abstract

The purposes of this study were: (1) to study the level of job satisfaction, organizational commitment and work efficiency of cultural officers at Cultural Offices in Eastern Region; (2) to compare the work efficiency of cultural officers at Cultural Offices in Eastern Region, classified by personal factors; (3) to study the relationship between job satisfaction and work efficiency of the cultural officers at Cultural Offices in Eastern Region; and (4) to study the relationship between organizational commitment factors and work efficiency of the cultural officers at Cultural Offices in Eastern Region.

This study was a survey research. The population used in the study were civil servants and employees of the Culture Offices in Rayong, Chonburi and Chanthaburi Provinces, as a total of 95 persons. The calculation of the sample size using Krecie & Morgan table was a total of 78 samples, using a simple random sampling. The study tool used in this study was a questionnaire. The statistics used in this study were percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test and Pearson's correlation.

The study indicated that (1) the level of job satisfaction, organizational commitment and work efficiency of the cultural officers at Cultural Offices in Eastern Region was at a high level in all aspects. 2) The respondents who had different age, the average monthly income and positions had different work efficiency with statistical significance at .05 level. The respondents with different gender, status, education level and work experiences had no difference in work efficiency. (3) Job satisfaction and work efficiency in overall had relationship in a positive direction. (4) Organizational commitment and work efficiency in overall had relationship in a positive direction.

Keywords: Organizational commitment, job satisfaction, Cultural Office of Eastern Region

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ และ อาจารย์ ดร.ปริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ ตลอดจนคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ซึ่งได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนการตรวจสอบและแก้ไขเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บริหารของผู้ศึกษาที่กรุณาให้ใช้พื้นที่ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระรวมถึงครอบครัวของผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระที่คอยให้กำลังใจและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและการอำนวยความสะดวกงานการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาต่อไป

อัญชลีพร สันติ

สิงหาคม 2562



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	20
ความเป็นมาของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ตอนที่ 1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจในงาน และ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	39
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	52
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน.....	67
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปการศึกษา.....	70
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	84
ก แบบสอบถาม.....	85
ข ขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครื่องใช้และมอร์แกน.....	93
ประวัติผู้ศึกษา.....	95

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 สถิติ การลาออก โอนย้าย ของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	2
ตารางที่ 3.1 การแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	32
ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	34
ตารางที่ 4.1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม.....	39
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร.....	40
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการมาปฏิบัติงาน.....	41
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการชำระค่ารักษาพนักงาน.....	42
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน.....	43
ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม.....	44
ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านลักษณะงาน.....	44
ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านค่าตอบแทน.....	45
ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า.....	46
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านผู้บังคับบัญชา.....	46
ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านเพื่อร่วมงาน.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.13	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออก โดยภาพรวม.....	48
ตารางที่ 4.14	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออก ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม.....	49
ตารางที่ 4.15	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา.....	50
ตารางที่ 4.16	ผลการเปรียบเทียบความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวจำแนกตามลักษณะ การจ้างงานทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	50
ตารางที่ 4.17	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	51
ตารางที่ 4.18	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ ทั้งใน ภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	52
ตารางที่ 4.19	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ ทั้งใน ภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	53
ตารางที่ 4.20	ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ ทั้งใน ภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	54
ตารางที่ 4.21	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของ เซฟเฟ้(Scheffe's Method).....	55
ตารางที่ 4.22	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method).....	55
ตารางที่ 4.23	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method).....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	57
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ย ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	58
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe's Method).....	59
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method).....	59
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method).....	60
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงาน ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	61
ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe's Method).....	62
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method).....	62
ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe's Method).....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงานทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	63
ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาในภาพรวม.....	64
ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาเป็นรายด้าน.....	65
ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาในภาพรวม.....	66
ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาเป็นรายด้าน.....	66
ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน.....	67



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจในการทำงาน.....	11
ภาพที่ 2.2 ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของกลุ่ม.....	12
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความคาดหวังที่มีผลต่อการจูงใจ.....	15
ภาพที่ 2.4 การเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาคและผลที่ได้รับ.....	16
ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดด้านความผูกพันในองค์กร.....	18
ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดด้านประสิทธิภาพในการทำงาน.....	23
ภาพที่ 2.7 โครงสร้างการบริหารงานกระทรวงวัฒนธรรม.....	24
ภาพที่ 2.8 ตราสัญลักษณ์กระทรวงวัฒนธรรม.....	25
ภาพที่ 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง.....	35



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะองค์กรภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการทำงานไม่ว่าเราจะทำงานอะไรก็ตาม เราต้องมีความสุขในการทำงาน แม้ว่าบางครั้งเราอาจจะเหนื่อย แต่เมื่อเราเห็นผลสำเร็จของการทำงานแล้ว เราก็จะมองข้ามอุปสรรคเหล่านั้น ไปอย่างง่ายดาย หากเราต้องการให้การทำงานของเราเต็มไปด้วยความสุข เราต้องรู้สึกสนุกกับงาน เมื่อเราสนุกกับงานที่เราทำ ไม่ว่าเราจะเจออุปสรรคในการทำงานที่หนักหนาสาหัสเพียงไหน เราก็จะผ่านพ้นไปได้ เพราะเราได้เรียนรู้แล้วว่าเราต้องทำงานอย่างไรจึงจะมีความสุข (ไชยา ยิ้มวิไล, สยามรัฐออนไลน์: การบริหารงานเพื่ออนาคต, 2561)

ความพึงพอใจในการทำงานคือ ความรู้สึกดี หรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่บุคคลคาดหวังไว้ ทั้งที่เป็นความต้องการภายในของบุคคลเอง เช่น การต้องการความยอมรับ ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้พิสูจน์ความสามารถ และตอบสนองความต้องการจากภายนอก เช่น ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ชีวิตมีความมั่นคงและมีความสุขสบายมากยิ่งขึ้น (พนิดา แก่นสำโรง, บทความวิชาการ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน , 2558)

ทรัพยากรบุคคลเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่เห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่ได้จัดสรรงบประมาณ ในแนวทางในการคัดเลือก ดูแล และรักษาพัฒนาอย่างเต็มที่ย่อมส่งผลที่เป็นรูปธรรม ทำให้พนักงานที่อยู่ในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดี มีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำงานอย่างทุ่มเทและพร้อมที่จะอุทิศให้กับองค์กร อยู่กับองค์กรยาวนานเท่านั้น แต่ในทางกลับกันองค์กรที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ประกอบ การ เพื่อให้

ได้ซึ่งผลกำไร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือใส่ใจต่อบุคลากรภายในองค์กรอาจจะส่งผลให้บุคลากรไม่มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ไม่มีความรักความผูกพัน ขาดความทุ่มเท กระตือรือร้นในการทำงาน และมีโอกาสที่จะออกไปแสวงหางค์กรที่เหมาะสมต่อไป การดูแลรักษาและการสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรให้มีความรัก ความเต็มใจและความพึงพอใจในการทำงานกับองค์กรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหาร หรือเจ้าของกิจการทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกๆ เพื่อป้องกันไม่ให้สูญเสียบุคลากรที่มีฝีมือและมีคุณภาพที่ผ่านมาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี มีอัตราการลาออกและการ โอนย้ายหน่วยงาน ของข้าราชการ ลูกจ้างและบุคลากรอื่นๆ ที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรม ขาดความผูกพัน ความสุข หรือความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสามารถแสดงสถิติได้ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สถิติ การลาออก โอนย้าย ของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดระยอง ชลบุรีและจันทบุรี

ปีงบประมาณ	สวจ.ชลบุรี		สวจ.ระยอง		สวจ.จันทบุรี	
	การลาออก	การโยกย้าย	การลาออก	การโยกย้าย	การลาออก	การโยกย้าย
2557	1	-	1	-	2	-
2558	-	1	-	1	-	1
2559	1	1	1	-	1	1
2560	2	5	-	1	1	-
2561	2	4	1	1	-	3
2562	2	3	4	-	2	1
รวม	8	14	7	3	6	6

ที่มา: กองบริหารบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี, วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2562

จากปัญหาอัตราการลาออกและการ โอนย้ายดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออก ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง และนอกจากจะทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร การศึกษาค้นคว้าดังกล่าวจะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายที่ตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กรและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดียิ่งขึ้น รวมถึง

ยังเป็นข้อมูลประกอบเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อกับทางสำนักงานวัฒนธรรมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

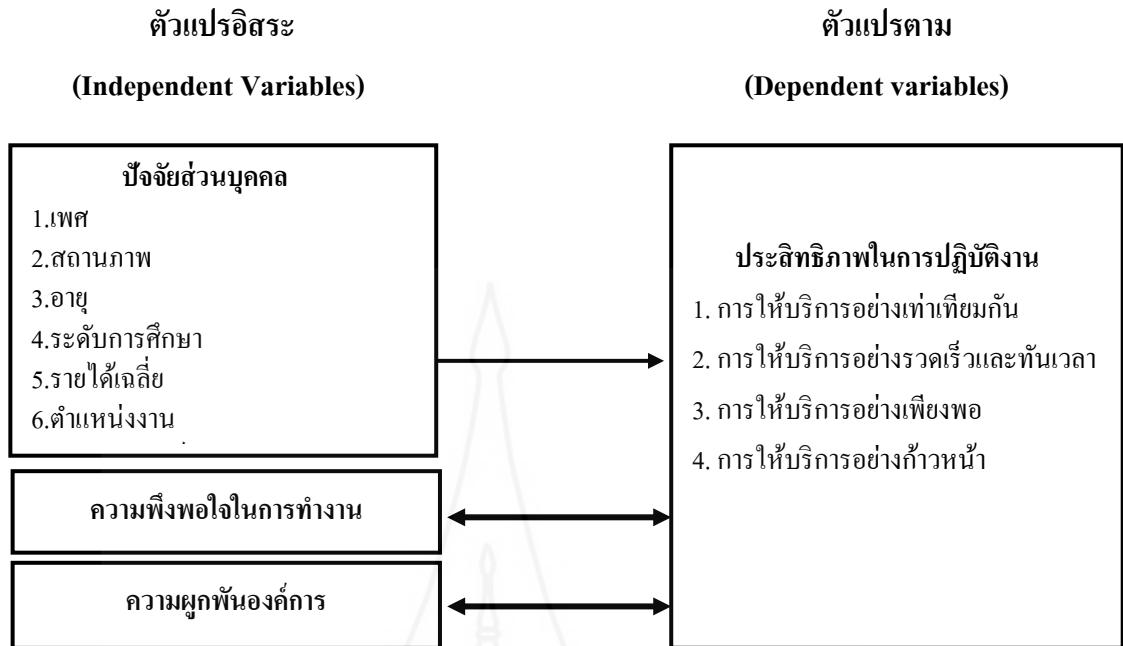
2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถอธิบายกรอบแนวคิด ดังกล่าวตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการศึกษา

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน
- 4.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก
- 4.3 ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ไว้ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรของ Steers. (1977) ความพึงพอใจในการทำงานของ Smith et al. (1985) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Millett. (1954)

5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

5.2.2 ความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสและความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

5.2.3 ความผูกพันองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร การมาปฏิบัติงาน การธำรงรักษาพนักงานในองค์กร และความมีอิสระในการทำงาน

5.2.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการอื่น ๆ ของสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย แบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ จังหวัดระยอง ชลบุรี จันทบุรี จำนวน 93 คน โดยจะเก็บตัวอย่างการคำนวณจากตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ได้ 78 ตัวอย่าง

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง เดือนวันที่ 1 มิถุนายน 2562 – 30 สิงหาคม 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษาได้ให้ความหมายของศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ ดังนี้

6.1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายถึง ภูมิภาคย่อยทางตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เดิมถือเป็นส่วนหนึ่งของภาคกลาง อยู่ติดชายฝั่งอ่าวไทยด้านตะวันออกเฉียงเหนือ คือ จังหวัดจันทบุรี ชลบุรี และระยอง

6.2 ข้าราชการ หมายถึง บุคคลซึ่งรับราชการในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณรายจ่ายหมวดเงินเดือน

6.3 ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรีจ้างไว้ มีลักษณะประจำโดยไม่มีกำหนดเวลาตามอัตราและจำนวนที่กำหนด

6.4 พนักงานราชการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี ตามสัญญา โดยรับค่าตอบแทนจากรัฐบาล

6.5 ความผูกพันองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรและสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่บุคลากรรู้สึกว่าได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวพันและเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร การมาทำงาน การรักษาพนักงานไว้ในองค์กร และความมีอิสระในการทำงาน

6.6 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจหรือความรู้สึกด้านบวกของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี ที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

6.7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับบริการจากบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด โดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรีเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานของบุคลากร

7.2 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาบุคลากรและการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร

7.3 การนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรเสนอต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานรวมถึงการนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร
- 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 4) ประวัติและความเป็นมาของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.1 ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน

Smith (1969) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานความรู้สึกพอใจจึงรวมอยู่กับคาดหวังไม่เพียงพอแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ของเขาด้วย (อ้างอิงใน ชนัญพร สุวรรณคาม, 2559)

Locke (1979) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมินตนเอง ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างผลที่แต่ละบุคคลได้จากการทำงานกับผลที่เขาคาดหวังว่าจะได้ และการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน (อ้างอิงใน ชนัญพร สุวรรณคาม, 2559)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราการจ้าง โอกาสความก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

ฌรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง กระบวนการหาทางเลือกในงานที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับรางวัลที่บุคลากรปฏิบัติงานได้รับจริงกับรางวัลที่บุคลากรคาดหวังที่จะได้รับ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ภาวะอารมณ์ ความรู้สึก ที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน มีความสุขในการทำงาน และผลที่ได้จากการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีหรือเสริมสร้างให้เกิดในบุคลากรขององค์กรทุกแห่ง เพราะมีความสำคัญต่อการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านความหมายความพึงพอใจในการทำงาน ที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจหรือความรู้สึกด้านบวกของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี ที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมีทฤษฎีที่น่าสนใจ ดังนี้

Abraham Maslow. (1943) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานว่าด้วย *ทฤษฎีลำดับความต้องการ* โดยทฤษฎีนี้เชื่อว่าการตอบสนองความต้องการจะจูงใจให้คนตั้งใจทำงาน หรือ อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นคือ ใช้ความต้องการของพนักงานเป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานเกิดความขยันหมั่นการทำงาน ความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ความต้องการด้านนี้คนเราต้องการได้รับการตอบสนองก่อนความต้องการด้านอื่นๆ

1.2.2 ความต้องการความมั่นคง (Security need) ความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยของชีวิต อาทิ ไม่มีโจรผู้ร้ายมารบกวน มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ

1.2.3 ความต้องการความรัก (Love need) หรือ การติดต่อดัมพันธ์ (Affiliation need) อาทิ ความอยากมีเพื่อน อยากเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม อยากเป็นสมาชิกของกลุ่ม เป็นต้น

1.2.4 ความต้องการยกย่องนับถือ (Esteem need) เป็นความต้องการที่เป็นความรู้สึกภายใน เช่น อยากเรียนเก่ง อยากเล่นกีฬาเก่ง อยากได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อที่จะได้รับการยกย่องจากผู้อื่น

1.2.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization) คือความต้องการที่จะบรรลุถึงสิ่งที่ตนสามารถจะเป็น คือประสบความสำเร็จสมบูรณ์แบบในชีวิต เป็นความต้องการ

ที่เกิดจากความตระหนักในตนเอง ความต้องการระดับนี้ไม่เกี่ยวกับความสูงต่ำของตำแหน่งหน้าที่การงาน ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการใน 4 ขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

Clayton Alderfer. (1960) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า อี อาร์ จี (ERG Theory) โดยพัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แต่แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1) *ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs)* ได้แก่ ความต้องการทางกายและวัตถุ เพื่อให้มีชีวิตอยู่ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์และบริการ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นต้น

2) *ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Related Needs)* ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น บุคคลจะตอบสนองความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกกับผู้อื่นรวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

3) *ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)* ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความคิดที่สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่องนับถือทฤษฎี ERG มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กล่าวคือ

(1) *ความต้องการมีชีวิต* เปรียบได้กับความต้องการทางกายและความมั่นคงปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นคล้ายคลึงกับความต้องการสังคม และความต้องการเจริญก้าวหน้าเหมือนกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์

(2) *ทฤษฎี ERG นำเสนอ* หลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้า (Satisfaction Progression Principle) ที่มีแนวคิดคล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์ กล่าวคือ การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งแล้วจะผลักดันให้เกิดความต้องการที่สูงขึ้นต่อไป

1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมีแนวคิดที่น่าสนใจ ดังนี้

แนวคิดของ Locke (1968) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน มี 9 องค์ประกอบ ดังนี้ (อ้างอิงใน ศุภลักษณ์ พรหมศรี, 2558)

1) *ลักษณะงาน (work)* เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ ถ้าหากบุคคลชอบลักษณะงานที่ทำ โดยงานดังกล่าวอาจมีลักษณะที่ทำท่าย มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ลักษณะงานยากง่ายเหมาะสมกับตนเอง โอกาสที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จในงาน อาจทำให้เพิ่มความพึงพอใจต่องานของบุคคลได้

2) *เงินค่าจ้าง (Pay)* คือ เงินรายได้ที่ได้จากการทำงาน ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม ยุติธรรมและมีความเท่าเทียมกัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

3) *โอกาสในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง หรือความก้าวหน้าในงาน (Promotion)* การปรับตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในงาน ต้องมีเกณฑ์ที่ยุติธรรม และสามารถยอมรับได้

4) *การได้รับการยอมรับ (Recognition)* บุคคลส่วนใหญ่ต้องการถูกยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

5) *ผลประโยชน์ (Benefit)* คือสิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับหรือคาดหวัง ผลประโยชน์ไม่จำเป็นต้องเป็นเงินทอง อาจเป็นสวัสดิการต่าง ๆ หรือวันหยุด

6) *สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Working condition)* มีความเกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ อุณหภูมิ ความถ่ายเทของอากาศ แสง สี เสียง ลักษณะอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน สถานที่ตั้ง

7) *หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Leader)* หัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน เช่น หัวหน้างานที่เคร่งครัดต่องานและกฎระเบียบ หรือตรงข้ามหัวหน้างานที่ใจดี เอาใจใส่ต่อความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

8) *เพื่อนร่วมงาน (Co-worker)* เพื่อนร่วมงานที่มีลักษณะเป็นมิตรคอยให้การช่วยเหลือและคำแนะนำต่าง ๆ ในงาน สามารถส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานได้ ในทางตรงข้าม หากเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่เห็นแก่ตัว คอยกลั่นแกล้ง อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

9) *การจัดการบริหารขององค์กร (Organization and management)* หมายถึง การจัดการต่าง ๆ ภายในองค์กร การวางแผนนโยบายต่างๆ ในการบริหารจัดการ เช่น อนุมัติเงินในการตั้งซื้อสิ่งที่ใช้ในงาน เงินสวัสดิการ เลื่อนขั้น เป็นต้น

Smith et al. (1985) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ (อ้างอิงใน ธัญพร สุวรรณคาม, 2559)

1) *ลักษณะงาน (Work Itself)* หมายถึง ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบ และเล็งเห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ รวมทั้งเป็นงานที่ทำให้บรรลุตามเป้าหมายได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ ความท้าทายในงาน ความภาคภูมิใจในงาน การเปิดโอกาสในการเรียนรู้และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

2) *ค่าตอบแทน (Pay)* หมายถึง ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือน หรือผลประโยชน์อื่น มีความเหมาะสมกับความสามารถและมีความเท่าเทียมและยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ได้แก่ ผลตอบแทนหรือสวัสดิการอื่นๆ โดยค่าตอบแทนที่ได้รับจะถูกเปรียบเทียบ

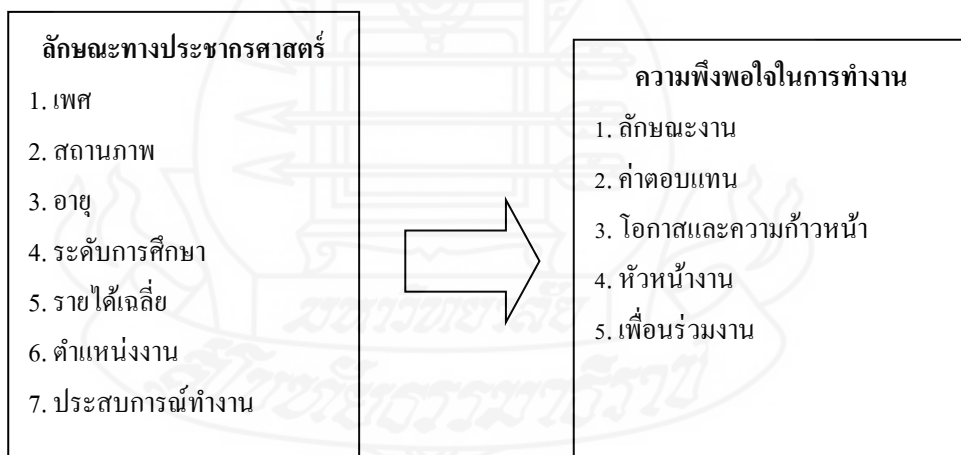
ระหว่างค่าตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน หรืออาจนำไปถูกเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ที่เห็นว่ามีความเหมาะสม และมีความยุติธรรม

3) *โอกาสและความก้าวหน้า (Promotion Opportunity)* หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และบุคคลมีโอกาที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

4) *หัวหน้างาน (Supervisor)* หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

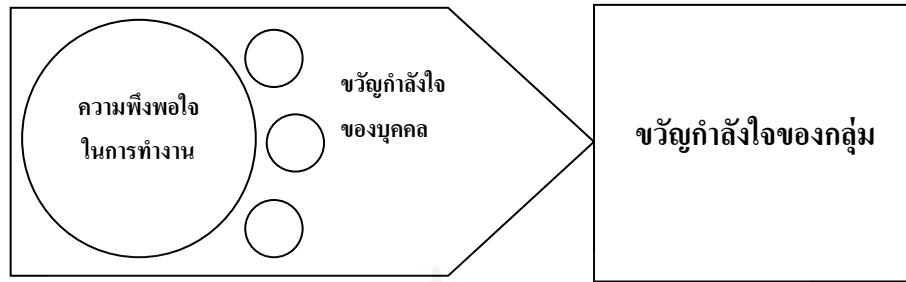
5) *เพื่อนร่วมงาน (Coworker)* หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำ ปรึกษา

จากแนวคิดของ Smith et al. (1985) ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรีด้านตัวแปรด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ปภาวดี มนตรีวัต (2555) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถสะท้อนความหมายในลักษณะความรู้สึกรู้สึกของตัวบุคคลได้ชัดเจนกว่าค่าอื่น การมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่งของการมีขวัญกำลังใจของบุคคล ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของกลุ่ม

ที่มา: เอกสารการสอนชุดวิชา 32403 พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 6 การจูงใจและการสร้างขวัญกำลังใจ

จากภาพที่ 2.2 เห็นได้ว่าในบรรดาองค์ประกอบของขวัญกำลังใจของบุคคล ซึ่งแสดงด้วยวงกลมของความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นวงกลมขนาดใหญ่ที่สุดและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด จนอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลสะท้อนระดับขวัญกำลังใจของบุคคล และขวัญกำลังใจในระดับบุคคลย่อมนำไปสู่ขวัญกำลังใจของกลุ่มคนในองค์กรต่อไป

ค่านายอภิปรัชญาสกุล (2560) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านบุคคล ความแตกต่างของมนุษย์ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปประกอบด้วย เพศ อายุ บุคลิกภาพ ประสบการณ์ การศึกษา
- 2) ปัจจัยด้านงานและองค์กร มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้
 - (1) ลักษณะงานทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าสนใจ ทำหาย และสร้างโอกาสในการใช้ทักษะความสามารถ มีความหลากหลาย มีอิสระในงาน
 - (2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
 - (3) ขนาดของหน่วยงานหรือองค์กร
 - (4) โครงสร้างของงาน เป็นความชัดเจนของงาน การมีขอบเขต อำนาจหน้าที่ เป้าหมาย รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
 - (5) สภาพแวดล้อมของงาน ช่วงเวลาในการทำงาน
 - (6) เทคโนโลยี การงานที่บุคลากรใช้เครื่องจักรควบคุมแบบอัตโนมัติในการผลิต หรือการมีโอกาสได้ใช้เทคโนโลยีในการทำงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง

3) ปัจจัยด้านการควบคุมจัดการ หมายถึง งานนั้นมีการควบคุมการดำเนินการอย่างไร ให้เข้มงวดหรือไม่ให้ความสนใจกับบุคลากรเพียงใด ความพึงพอใจในการทำงานจะมีมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับ การควบคุมจัดการภายในองค์การ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

- (1) ความมั่นคงในการทำงาน
- (2) รายได้ขององค์การ
- (3) ผลประโยชน์
- (4) โอกาสของความก้าวหน้า
- (5) เพื่อนร่วมงาน
- (6) สภาพการทำงาน
- (7) ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร
- (8) ความเสมอภาคในการรับรางวัล
- (9) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันขององค์การ

2.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์การ

Sheldon (1971) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงทัศนคติที่สมาชิกมีต่อองค์การ โดยเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคคลกับองค์การ มีการประเมินองค์การไปในทางที่ดีก่อให้เกิดความพยายามทำงานอย่างดีที่สุดและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (อ้างอิงใน วรารักษ์ณ์ ลีเลิศพันธ์, 2557)

Steer (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์การ โดยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ความต้องการที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องาน (อ้างอิงใน วรารักษ์ณ์ ลีเลิศพันธ์, 2557)

Gubman (1998) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การทุ่มเทพลังกาย พลังใจอย่างเต็มที่ และมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังกายพลังใจ จะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกิดความคาดหมายของลูกจ้าง และองค์การเป็นต้น (อ้างอิงใน สมจิตร จันท์เพ็ญ, 2557)

ปกาวดี มนตรีวัต (2557, น.6-7) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันที่จะปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรอย่างประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะลักษณะงานโดยทั่วไปขององค์กรหนึ่งๆนั้นประกอบไปด้วยการประสานงานของหน่วยงานต่างๆหลายระดับทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่นหน่วยวางแผน หน่วยปฏิบัติ หน่วยบริหารงานทั่วไป ฉะนั้นความผูกพันต่อองค์กรจะมีหรือไม่มีเลย เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องหาวิธีจูงใจเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2557, น.5-15) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคาดหวังและความต้องการให้บุคลากรของตนมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรเป็นอย่างดี รวมถึงการปฏิบัติงานในองค์กรเสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านความหมายความผูกพันองค์กรที่กล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปว่าความผูกพันองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรและสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่บุคลากรรู้สึกว่าได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การมาทำงาน การรักษาพนักงานไว้ในองค์การ และความมีอิสระในการทำงาน

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กรมีทฤษฎีที่น่าสนใจ ดังนี้

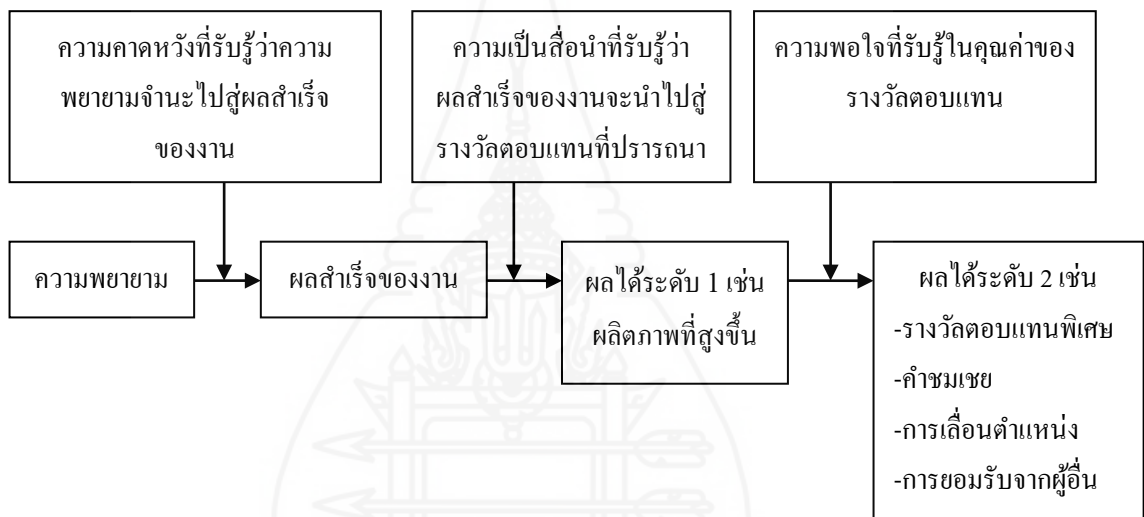
Victor Vroom (1964) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กร คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) โดยทฤษฎีดังกล่าวมีความเชื่อว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่าพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการและความน่าสนใจของผลลัพธ์นั้น แรงจูงใจจึงเกิดจากผลได้ที่บุคคลคาดหวังจะเกิดขึ้นจากการกระทำของตน เช่นการได้ฝึกอบรมวิชาชีพที่ได้การรับรองซึ่งจะส่งผลให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น Vroom เสนอแนะผู้บริหารจะสามารถจูงใจบุคลากรได้ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญ 3 ประการดังนี้

2.2.1 ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าความพยายามหรือความขยันจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ปรารถนา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความคาดหวังได้แก่ การนับถือตนเอง ความสามารถของตนเองในการทำให้เกิดผลที่ต้องการ ความสำเร็จในอดีต ความช่วยเหลือจากหัวหน้างานและผู้ได้บังคับบัญชา ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการทำงานให้สำเร็จ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน

2.2.2 ความเป็นสื่อ นำ (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่ต้องการ ความเป็นสื่อ นำบางที่เรียกว่า ความคาดหวังเพื่อปฏิบัติงานและผลลัพธ์ (Performance outcome Expectancy)

2.2.3 ความมีคุณค่า (Valence) หมายถึง ความดึงดูดใจของคุณค่าของรางวัลตอบแทน และผลลัพธ์ของงานที่ได้รับที่บุคคลอาจพิจารณาว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจในรางวัลตอบแทน ความชอบนี้ไม่ได้มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตัวบุคคล คือ ค่านิยมและความรู้สึกชอบของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน ความมีคุณค่าเป็นความพึงพอใจในคุณค่าของสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งไม่เหมือนกับคุณค่า (Value) ที่หมายถึง ความพึงพอใจในคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ

การจูงใจจะเกิดขึ้นได้หากเงื่อนไขหรือปัจจัยทั้ง 3 ประการเกิดขึ้น องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการมีความสัมพันธ์กันและมีผลต่อการจูงใจบุคลากรซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความคาดหวังที่มีผลต่อการจูงใจ

ที่มา: ประมวลสาระชุดวิชา 32721 การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 7 การจูงใจและการสื่อสารในองค์การ

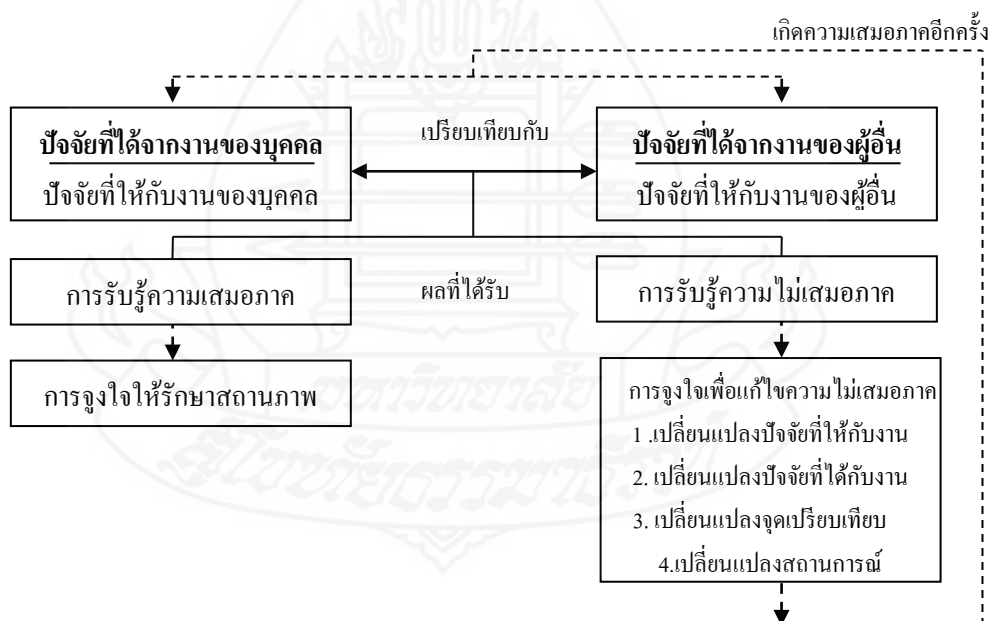
Stacy Adams (1965) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์การ คือ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) โดยทฤษฎีดังกล่าวได้ศึกษากระบวนการทางสังคมโดยมีสมมติฐานที่ว่าบุคลากรทุกคนในองค์การย่อมได้รับความเป็นธรรม กล่าวคือ องค์การสามารถจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ หากบุคลากรรับรู้ว่ารางวัลตอบแทนที่ตนได้รับคุ้มค่าและเป็นสัดส่วนกับสิ่งที่ตนทุ่มเทลงไป โดยเปรียบเทียบกับรางวัลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับเป็นสัดส่วนกับสิ่งที่ผู้นั้นทุ่มเทลงไปอย่างเป็นธรรม ทฤษฎีความเสมอภาคมีความเชื่อว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น บุคลากรนั้นจะพยายามจำกัดความไม่สบายใจ

และพยายามสร้างความเสมอภาคให้เกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้อง
 จูงใจบุคลากรที่รับรู้ความไม่เสมอภาคให้อยากทำงานต่อไป และบุคลากรที่รับรู้ความเสมอภาค
 ให้รักษาสภาพเดิมไว้ บุคลากรจะรับรู้ความเสมอภาคและความไม่เสมอภาคโดยการพิจารณา
 อัตราส่วนระหว่างปัจจัยที่ให้กับงานและปัจจัยที่ได้จากงาน ดังนี้

$$\frac{\text{Outcome}}{\text{Input}} = \text{หรือ} > \text{หรือ} < \frac{\text{Outcome}}{\text{Input}} \text{ ของผู้อื่น}$$

1) ปัจจัยที่ให้กับงาน (Input) คือ ความพยายามที่ตนมอบให้องค์การ เช่น ความรู้
 ความสามารถ ระดับการศึกษา ทักษะ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความอดุสาหะ อาวุโส ความคิด
 ริเริ่ม และความจงรักภักดี

2) ปัจจัยที่ได้จากงาน (Outcome) คือ สิ่งที่ได้รับหรือผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น
 เงินเดือน ประโยชน์และบริการ สถานภาพ ความมั่นคงในงาน การยอมรับ ความสัมพันธ์
 กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ งานที่ทำหาย รวมทั้ง
 รางวัลตอบแทนทางด้านความรู้สึก โดยเราอาจพิจารณาการเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาคได้
 ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 การเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาคและผลที่ได้รับ

ที่มา: ประมวลสาระชุดวิชา 32721 การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 7 การจูงใจ
 และการสื่อสารในองค์การ

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กรมีแนวคิดที่น่าสนใจ ดังนี้

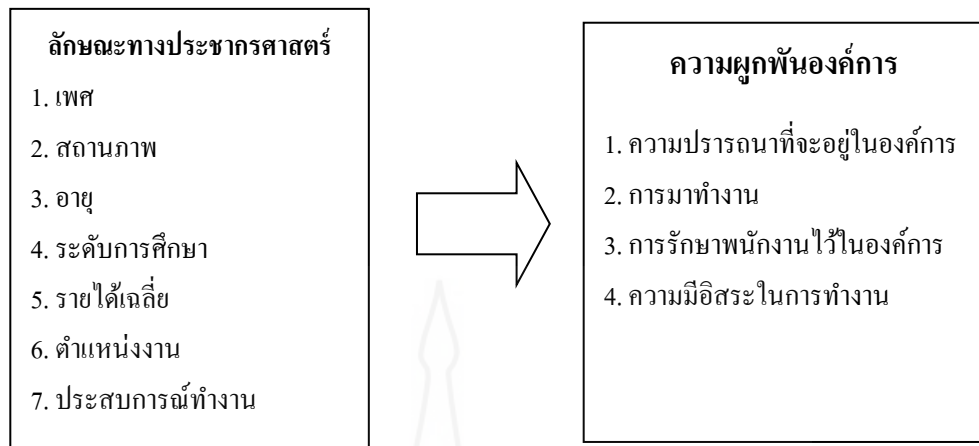
แนวคิดของ Steers.(1977) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็น ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น โดยแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ซึ่งแสดงออกได้ดังนี้ (อ้างอิงใน ลลิตา จันทร์งาม, 2559)

1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยแสดงออกเป็นที่ศรัทธา และความเชื่อที่มีการยอมรับ เชื่อถือและคล้อยตาม ยินดีและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เกิดความเลื่อมใสต่อเป้าหมายขององค์กร โดยมองว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองและองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน และตนเองก็พร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับองค์กร รวมถึงเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีเกียรติและศักดิ์ศรีทัดเทียมกับองค์กรอื่นๆ และเชื่อว่าองค์กรจะสร้างประโยชน์ให้กับสังคมและมีคุณค่าต่อตนเอง

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อองค์กร แสดงออกโดยการเสียสละ มีความเต็มใจและพร้อมที่จะใช้สติปัญญาและพลังความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางาน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ยินดีที่จะช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้กับองค์กรในทุกๆด้าน แม้จะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม

3) ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของตน แสดงออกถึงความรู้สึกรักใคร่ มีความผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์กร มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะอยู่กับองค์กร ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่ามีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร ยินดีและพร้อมที่จะปฏิบัติตามรวมถึงให้การสนับสนุนองค์กรในทุกๆ ด้านอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

จากแนวคิดของ Steers. (1977) ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี ด้านตัวแปรด้านความผูกพันองค์กร ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดด้านความผูกพันในองค์กร

แนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ได้ทำการศึกษาและอธิบายถึงความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้ (อ้างอิงใน ธัญพร สุวรรณคาม, 2559)

1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในแง่ที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและการมีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจสูงจะแสดงออกถึงความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกกับองค์กรต่อไป

2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน การอยู่ในองค์กรของพนักงานจะเกิดจากการได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้จะเป็นการแสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ภายในองค์กร

3) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรย่อมต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้คือการแสดงออกถึงความคิดว่าเขาจะอยู่ในองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม

Taylor Nelson Sofres (TNS) (2004) เป็นบริษัทที่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการตลาดที่ใหญ่ที่สุดของโลก และได้สร้างเครื่องมือที่วัดความผูกพันพนักงานที่ชื่อว่า EmployeeScore PTM โดยประยุกต์จากวิธีการ The Conversion Model P T M โดยโมเดลแบ่งความผูกพันออกเป็น 2 มุมมอง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันในงานทำให้จำแนกพนักงานออกตามลักษณะ

ความผูกพันออกเป็น 4 ลักษณะซึ่งมีคำถามด้วยกันทั้งหมด 8 ข้อตามประเภทของความผูกพัน โดยมีรายละเอียดของคำถามดังนี้ (อ้างอิงใน วรารักษ์ณ์ ลิเลศพันธ์, 2557)

1) ความผูกพันต่อองค์กร

- (1) การประเมินภาพรวมขององค์กร
- (2) การเปรียบเทียบระหว่างองค์กรกับองค์กรอื่นๆ ที่เป็นทางเลือกในการทำงาน
- (3) ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป
- (4) การอุทิศเพื่อองค์กร ต้องการอยู่ในองค์กรจริงๆ หรือเป็นเพียงพักพิงเท่านั้น

2) ความผูกพันต่องาน

- (1) การประเมินภาพรวมของงานที่ทำ
- (2) การเปรียบเทียบระหว่างงานที่ตนทำอยู่กับงานอื่นๆ ที่พนักงานสามารถทำได้
- (3) ความตั้งใจที่จะทำงานในประเภทนี้ต่อไป
- (4) การอุทิศให้กับงานที่ทำ ต้องการทำงานนั้นจริงๆ หรือเป็นแค่ที่มาของรายได้

การสำรวจเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อสร้างและพัฒนากลยุทธ์ให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดย Employee Score TM มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงาน อีกทั้งช่วยลดอัตราการลาออกตามลักษณะความผูกพัน 4 ลักษณะดังนี้ (Taylor Nelson Sofres, 2004) ได้แก่

1) Career Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานที่ทำสูง แต่ขาดความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานจะทำงานให้แก่องค์กร เนื่องจากต้องการประสบการณ์เพื่อมีส่วนช่วยในการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของตน บุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กรสามารถสร้างผลผลิตให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็เปิดโอกาสให้แก่ข้อเสนอขององค์กรอื่นๆ ด้วยซึ่งสามารถทำลายสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อลูกค้า จนส่งผลเสียต่อองค์กรในระยะยาว

2) Malcontent เป็นผู้ที่ขาดทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่องานที่ทำบุคคลเหล่านี้จะขาดความตั้งใจในการทำงาน ทำงานไปวันๆ หนึ่ง ขัดแย้งกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพพจน์ขององค์กร

3) Company Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่มีความผูกพันในงานที่ทำบุคคลเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนองค์กร รักและภาคภูมิใจที่จะได้อยู่ในองค์กร แต่รู้สึกไม่มีความสุขในงานที่ทำ ทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

4) Ambassador เป็นผู้ที่ทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำ บุคคลเหล่านี้ จะกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า ตั้งใจทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตน ตลอดจนรู้สึกภูมิใจ

ในงานที่ทำว่ามีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และยินดีที่จะทำงานหนักเพื่อปรับปรุง และเพิ่มผลผลิต ซึ่งบุคคลเหล่านี้จัดได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดขององค์กร

จากลักษณะพนักงานทั้ง 4 แบบตามแนวความคิดของ Taylor Nelson Sofres (TNS) นั้นลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการในทุกๆหน่วยงานหรือในทุกๆองค์กรนั้นคือ พนักงานแบบ Ambassador ที่มีทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำและพนักงานที่ไม่เป็นที่พึงประสงค์เลย นั่นคือ Malcontent ซึ่งขาดทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำ ส่วนพนักงานแบบ Career Oriented และพนักงานแบบ Company Oriented นั้น จะเห็นได้ว่า มีทั้งข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันไป ซึ่งทั้งหมดนี้มีปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันให้เกิดความผูกพันที่แตกต่างกัน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

3.1 ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน ตามพจนานุกรมอเล็กทรอนิกส์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

นิรมล กิติกุล (2551, น.17) ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานที่มีการกำหนดเป้าหมายไว้แล้ว ดำเนินงานให้ได้ผลงานมากที่สุด จะต้องไม่เปลืองเวลา ทรัพยากรต่าง ๆ ประสิทธิภาพจะเปรียบเทียบกันระหว่างผลงานที่ได้กับค่าใช้จ่าย หรือ การสูญเสียที่ต้องใช้ไปในการทำงานนั้น ๆ

พัชสิรี ชมภูคำ (2552, น.7) ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เช่น การที่พนักงานขายสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะเวลางานของพนักงานถือว่าเป็นทรัพยากรขององค์กรการที่พนักงานใช้เวลาน้อยในการให้บริการลูกค้า ถือว่า เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนประสิทธิผล คือ การได้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เช่น ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ. ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสามารถนำเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

สมใจ ลักษณะ (2552, น.7) ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินการใด ๆ โดยประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไร ที่ได้รับ

ชนินทร์ ชูณพันธ์รักษ์, (2557, น.1-6) ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การวัดจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input)

และผลผลิต (Output) เพื่อให้ต้นทุนของการใช้ทรัพยากรต่ำสุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำให้ถูกต้องในสิ่งที่ทำ (Doing the thing right)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับบริการโดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ติน ปรัชญพฤษ์ (2555, น.12) ความหมายประสิทธิภาพการทำงานอาจแบ่งได้ความหมายใหญ่ ๆ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพจากแง่มุมทางด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยสูญเสียน้อยลง
- 2) ประสิทธิภาพในแง่มุมกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามกฎระเบียบ
- 3) ประสิทธิภาพจากมุมมองผลลัพธ์ คือ การทำงานที่มีผลกำไร หรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

อนุศักดิ์ ฉั่นไพศาล (2558, น. 154) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานตามแนวคิดของแสวงริงตัน อีเมอร์สัน H. Emerson (1912, pp. xiii) ได้อธิบายเกี่ยวกับหลักการประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

- 1) การกำหนดกรอบแนวคิดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
- 2) ให้ใช้หลักสามัญสำนึก ในการพิจารณาความเป็นไปได้ของการดำเนินงาน
- 3) มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำที่สมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงานอย่างเป็นนิสัย
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
- 6) หลักการในการทำงานต้องมีความน่าเชื่อถือ รวดเร็ว และมีการจัดทำรายงานที่น่าเชื่อถือได้อยู่เสมอ
- 7) การแจ้งลักษณะการปฏิบัติงานให้ทราบโดยทั่วถึงกัน
- 8) มีมาตรฐานและตารางเวลาในการทำงาน
- 9) เสียใจที่ได้มาตรฐาน
- 10) สภาพการทำงานที่ได้มาตรฐาน
- 11) ขั้นตอนปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน
- 12) ใ้บ่าเหน็จรางวัลแก่งานที่มีประสิทธิภาพ

Gibson and other (1965, pp. 37) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย การวัดประสิทธิภาพ สามารถวัดได้จากตัวชี้วัดหลายตัวประกอบกัน เช่น

- 1) อัตราการตอบแทนในเงินลงทุน หรือ ทรัพย์สินที่เป็นทุน
- 2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต
- 3) อัตราสูญเสียเปลืองสิ้นเปลืองในการใช้ทรัพยากร
- 4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

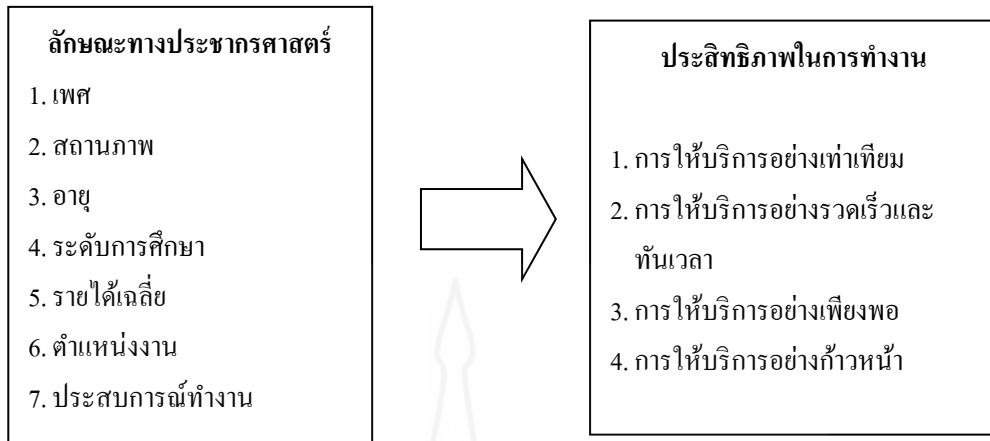
Herbert A. Simon (1960, pp. 80) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย โดยพิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบอกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสูตรได้ ดังนี้

- 1) $E = O - I/S$
- 2) $E = \text{Efficiency}$ คือ ประสิทธิภาพของงาน
- 3) $O = \text{Output}$ คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา
- 4) $I = \text{Input}$ คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป
- 5) $S = \text{Satisfaction}$ คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Millett (1954, pp. 253) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfactory and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service)
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

จากแนวคิดของ Millett.(1954) ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี ด้านตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.6

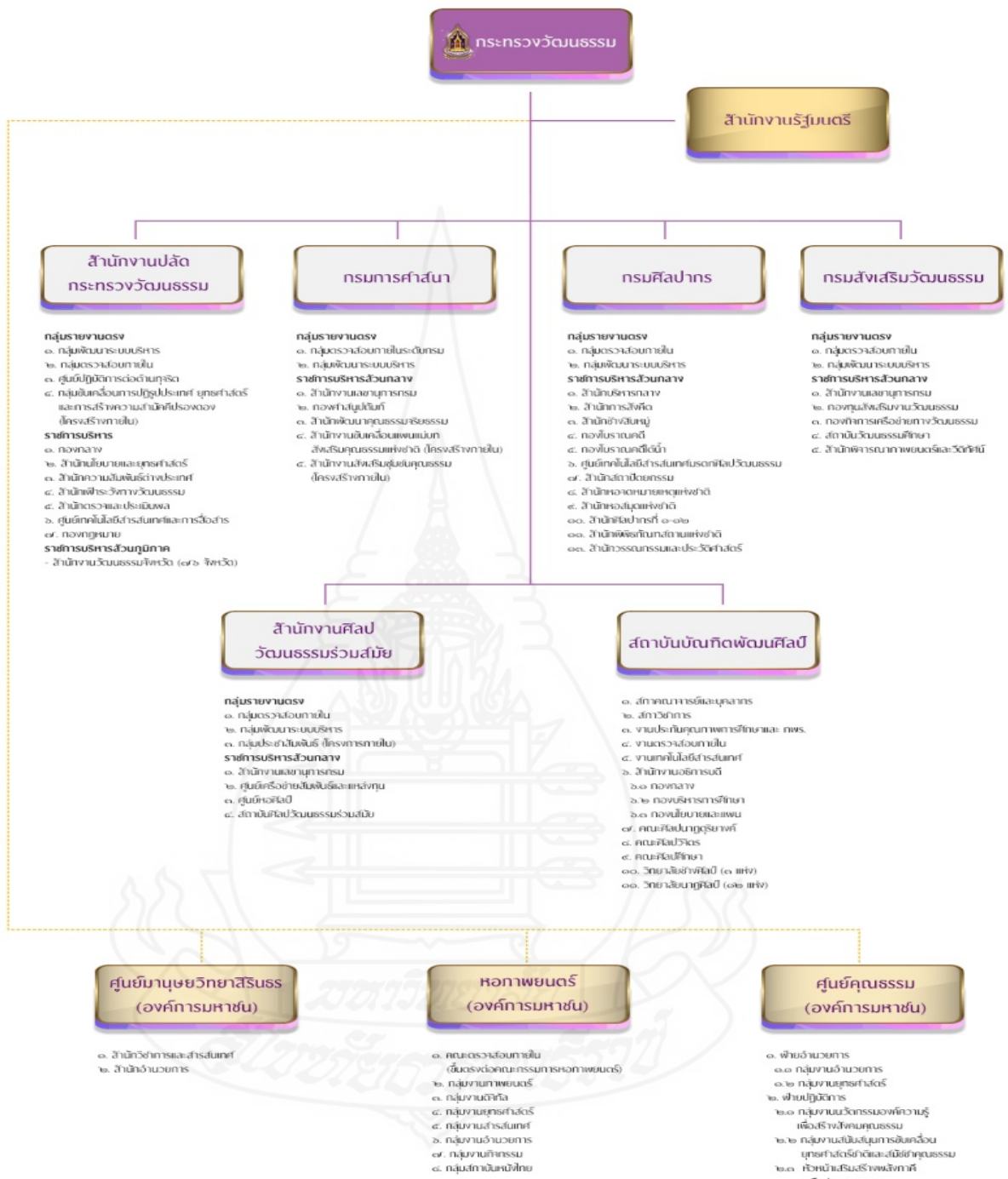


ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ความเป็นมาของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม โดยกระทรวงวัฒนธรรม ได้มีการสถาปนากระทรวงวัฒนธรรมขึ้นในวันที่ 12 มีนาคม 2495 โดยมีจอมพล ป.พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนรัฐบาลในเดือนกันยายน 2500 หม่อมหลวง ปิ่น มาลากุล ได้รับโปรดเกล้าฯ ให้เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม ถึงพุทธศักราช 2501 เกิดภาวะผันแปรทางการเมือง กระทรวงวัฒนธรรมถูกยุบ โดยลดฐานะเป็นกองวัฒนธรรม สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการและกรมการศาสนาตามลำดับ จนถึงพุทธศักราช 2522 จึงจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติขึ้น มีฐานะเทียบเท่ากรม ต่อมารัฐบาลจึงได้สถาปนากระทรวงวัฒนธรรมขึ้นอีกครั้ง เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545

ภารกิจสำคัญของกระทรวงวัฒนธรรม ครอบคลุมงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานกลางในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงวัฒนธรรม กำกับดูแลหน่วยงานระดับกรมในสังกัด ตลอดจนนิเทศ ติดตาม และบังคับบัญชาสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดทั่วประเทศ



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างการบริหารงานกระทรวงวัฒนธรรม



ภาพที่ 2.8 ตราสัญลักษณ์กระทรวงวัฒนธรรม

ตราสัญลักษณ์กระทรวงวัฒนธรรมเป็นรูปดวงประทีปภายในบุษบก เหนือหมู่ลายเมฆหมอก หมายถึง ปัญญาซึ่งเป็นรากฐานของวัฒนธรรม (กรมศิลปากร เป็นผู้ออกแบบ โดยศึกษาจากรูปแบบ ตราสถาปัตยกรรมแห่งชาติเมื่อพ.ศ. ๒๔๘๕ และนำมาดัดแปลง ปรับรูปแบบให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น)

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี จัดตั้งขึ้นจากพระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหาร และอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม พ.ศ.2545 มาตรา 4 และมาตรา120 จากบทบัญญัติภารกิจที่เกี่ยวกับการศาสนา และวัฒนธรรม รวมทั้งอัตรากำลังและข้าราชการของกระทรวงศึกษาธิการ ในส่วนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เฉพาะที่เกี่ยวข้องฝ่ายส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรม และสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ได้ถูกตัด โอนมาเป็นสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม 2545 ซึ่งเป็นวันที่กฎหมายมีผลใช้บังคับ ประกอบกับกระทรวงวัฒนธรรมมีคำสั่งที่ สป. 59/2545 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2545 กำหนดให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด เป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองในสำนักงานปลัดกระทรวงทั้งในระดับจังหวัด และอำเภอ และมีคำสั่งที่ สป.59/2545 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2545 มอบหมายให้ข้าราชการ พลเรือนสามัญสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ปฏิบัติหน้าที่ราชการในจังหวัดต่างๆ โดยตำแหน่งเลขที่ลำดับต้น (นักวิชาการวัฒนธรรมจังหวัด)ในแต่ละจังหวัด เป็นหัวหน้าสำนักงาน และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดในฐานะ ผู้อำนวยการกอง โดยให้ข้าราชการทุกคน ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัด หรืออำเภอตามที่เคยปฏิบัติอยู่เดิม มีข้าราชการในจังหวัด หรืออำเภอตามที่เคยปฏิบัติอยู่เดิม มีข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งหมดตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่ วธ 0202/225 ลงวันที่ 21 มิถุนายน 2549 ได้แจ้งเรื่องสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเป็นราชการ

บริหารส่วนภูมิภาคโดยกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม เล่มที่ 123 ตอนที่ 65 ก ลงวันที่ 21 มิถุนายน 2549 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว โดยกำหนดให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(ก) ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาค รวมทั้งดำเนินการประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัด

(ข) ส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้และแหล่งเรียนรู้ด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ในเขตพื้นที่จังหวัด

(ค) ดำเนินการป้องกันและแก้ไขการเบี่ยงเบนทางวัฒนธรรม โดยประสาน หรือร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

(ง) จัดทำแผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมในเขตพื้นที่จังหวัด

(จ) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัด สภาวัฒนธรรมอำเภอ และสภาวัฒนธรรมตำบล รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่ดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ในเขตพื้นที่จังหวัด

(ฉ) ปฏิบัติงานตามกฎหมายในความรับผิดชอบของกระทรวง ซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(ช) ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างการบริหารสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป, กลุ่มส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม, กลุ่มยุทธศาสตร์ และเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมจิตร จันท์เพ็ญ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1. ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ทุกส่วนงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 278 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 164 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และด้านความเสียสละเพื่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ ตัวแปรอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถาบัน ความท้าทายในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม เงินเดือนและสวัสดิการ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงได้

นิตยา บ้านโก๋ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชยน์าวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1. ศึกษา ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในศูนย์ฝึกพาณิชยน์าวี กรมเจ้าท่า 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐใน ศูนย์ฝึกพาณิชยน์าวี กรมเจ้าท่า 3. เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในศูนย์ฝึกพาณิชยน์าวี กรมเจ้าท่า โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภาครัฐ ศูนย์ฝึกพาณิชยน์าวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม จำนวน 170 คน ข้าราชการ จำนวน 74 คน พนักงานราชการ จำนวน 24 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 31 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 41 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากบุคลากรภาครัฐของศูนย์ฝึกพาณิชยน์าวี จำนวน 118 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐอยู่ในระดับเห็นด้วย และปัจจัยที่พนักงานรู้สึกว่าจะทำให้มีความผูกพันกับองค์กรคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชยน์าวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม เพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพ

ขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สถานภาพการสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ระดับตำแหน่งต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ระดับรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ด้านความสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน 8 ด้าน ได้แก่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

กิติพัฒน์ ดามาพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สสส. โดยนำเครื่องมือ Happinometer มาใช้ในการวัดความสุขของคนทำงานและ เพื่อระบุปัจจัยความสุขและความพึงพอใจในการทำงานแต่ละปัจจัย ที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ สสส. ประชากรตัวอย่างที่ในการศึกษาวิจัย ได้แก่บุคลากร สสส. ที่เป็นเจ้าหน้าที่ และลูกจ้าง จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร สสส. มีความผูกพันต่อองค์กร สสส. ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้ง 9 ประเด็น โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับ พบว่าบุคลากร สสส. มีแนวโน้มที่จะยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับของ สสส. และพร้อมที่จะปฏิบัติตาม รองลงมาคือบุคลากร สสส. ปฏิบัติตามค่านิยม วัฒนธรรมการทำงานของ สสส. และหากเกิดวิกฤตกับ สสส. บุคลากรพร้อมที่จะเสียสละสิทธิและผลประโยชน์เพื่อให้ สสส. อยู่รอดต่อไปได้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่ต่างกันของบุคลากรในด้านเพศ การจบการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน มีระดับความสุขในการทำงาน ตามแนวคิขององค์กรแห่งความสุข ยกเว้น อายุ ตำแหน่งงานในองค์กร และรายได้ต่อเดือน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่ต่างกันของบุคลากรไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน นอกจากนี้

ยังพบว่าระดับความสุขในการทำงาน ด้าน Happy Family, Happy Society, และ Happy Worklife มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

Masoume Salman, Katayoun Pourmehdi and Naser Hamidi (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันขององค์กรกับประสิทธิผลและควมมีประสิทธิภาพของ พนักงานองค์กรเกษตรใน Qazvin, Iran โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันขององค์กรกับประสิทธิผลและควมมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานองค์กรเกษตรใน Qazvin, Iran จำนวน 250 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรถ้าอยู่ในระดับที่ต่ำอาจมีผลกระทบเชิงลบต่อความประสิทธิผลและ ควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันองค์กรที่ลดต่ำในพนักงานจะเป็นแรงผลักดัน ให้เกิดความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรลดต่ำลงไปด้วยทำให้ตัวพนักงานเองขาดความภักดี ต่อองค์กรผลที่ตามมาอีกประการคือจะส่งผลให้ประสิทธิผลและควมมีประสิทธิภาพขององค์กร ลดต่ำลงด้วยในทางกลับกันถ้าความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับสูงจะมีผลกระทบเชิงบวก ต่อความประสิทธิผลและควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาส ในการเติบโตและมีการสร้างความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ๆให้กับองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารต้องลดผลกระทบเชิงลบด้านความผูกพันองค์กรโดยการให้ความสำคัญกับตัวผู้ปฏิบัติงาน ให้มากขึ้น การสร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การให้ความเชื่อใจ และ สร้างความมั่นใจในองค์กรให้กับพนักงาน เพื่อให้ทำให้องค์กรมีการผลิตที่มากขึ้นและให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ

Naveed Ahmad (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กร และ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อสำรวจผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน และ เพื่อศึกษาผลกระทบของการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารในปากีสถาน 10 แห่ง จำนวน 110 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีผล ต่อความพึงพอใจของพนักงาน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากในยุคโลกาภิวัตน์ต้นทุนการผลิต สูงขึ้นจากหลายปัจจัย ดังนั้นองค์กรหลายแห่งที่พยายามลดค่าใช้จ่ายจากการรักษาพนักงานไว้ ซึ่งการจ้างพนักงานใหม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการจ้างงานและการฝึกอบรม ดังนั้นหากพนักงาน ขององค์กรบางองค์กรอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลาานาน อาจทำให้องค์กรมีขีด ความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ดีขึ้น วัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับการทำงานของ ปากีสถานคือการให้ความสำคัญกับส่วนรวมมากกว่ามุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เฉพาะบุคคล ดังนั้น

ผู้บริหารขององค์กรควรพิจารณาปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานโดยกำหนดเป็นนโยบาย และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแข่งขันกับองค์กรอื่นเพราะการที่ระดับความพึงพอใจของพนักงาน สูงกว่าผลการดำเนินงานขององค์กรก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นตามลำดับ

Nath Gangai (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์กรมีผล ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์กรของพนักงานจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์กรที่ต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานระดับบริหารและ หัวหน้างานจำนวน 200 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันองค์กรของพนักงานจำแนกตามลักษณะ ทางประชากรศาสตร์พบว่าเพศหญิง และเพศชายไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและ ความผูกพันองค์กร สำหรับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ กับการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากพนักงานไม่คิดว่าพวกเขาจะอยู่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรจนกว่า จะเกษียณอายุ นั่นแสดงว่าพนักงานมีความรู้สึกไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรหรือไม่มีความผูกพัน กับองค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นงานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3) วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี จำนวน 95 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี โดยสามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครซี มอร์แกน (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้จำนวน 76 ตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเฉลี่ยพื้นที่อย่างละเท่าๆกัน โดยได้เพิ่มแบบสอบถามอีก 2 ตัวอย่างทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 78 ตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มที่	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ระยอง	31	$(31 \times 93) \div 78 = 26$
2	ชลบุรี	31	$(31 \times 93) \div 78 = 26$
3	จันทบุรี	31	$(31 \times 93) \div 78 = 26$
	รวม	93	78

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 โครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

2.1.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

2.1.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วยคำถาม ด้านความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสและความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.1.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันองค์กร 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วยคำถาม ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร การมาปฏิบัติงาน การธำรงรักษาพนักงานในองค์กร และความมีอิสระในการทำงาน

2.1.4 ตอนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงาน 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วยคำถาม การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.1.5 ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 จะเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (Likert, 1967) โดยแบ่งระดับการส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กร 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย

และระดับน้อยที่สุด ตามความหมายของระดับความคิดเห็นในคำตอบแต่ละข้อจะได้รับคะแนนสูงสุด 5 และคะแนนต่ำสุด 1 ตามความหมายของระดับความคิดเห็นมี ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยน้อยที่สุด

2.3 เกณฑ์การแปลผล

ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การแปลผล แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ตามมาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) จำนวน 5 ระดับ โดยนำค่าเฉลี่ยของคะแนนในมาตรวัดมาทำการแบ่งระดับโดยการใช้ สูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

4.21-5.00	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยมาก
2.61-3.40	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยน้อย
1.00 -1.80	หมายถึง	พึงพอใจและเห็นด้วยน้อยที่สุด

3. วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

วิธีการสร้างเครื่องมือและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กร

3.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามและกำหนดกรอบเนื้อหาจากหนังสือการวิจัยทางการศึกษา (ไพศาล วรคำ, 2559: 260-261) หนังสือการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย (พิชญ์ พงศรี, 2554: 243-249)

3.3 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี โดยประเด็นคำถามส่วนใหญ่ นำมาจากกรอบแนวคิดการวิจัย

3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อคำถาม ขอบเขตเนื้อหาในเรื่องที่จะศึกษา และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาและตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระกลับมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและเพิ่มเติมในส่วนที่มีความบกพร่อง

3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบนำไปทดลอง (try-out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.913 ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Cronbach's Alpha	N of Items
0.913	40

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 78 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่ 1 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยองจำนวน 26 ตัวอย่าง กลุ่มที่ 2 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดชลบุรีจำนวน 26 ตัวอย่าง และกลุ่มที่ 3 สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจันทบุรีจำนวน 26 ตัวอย่าง ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ที่มา: <https://www.google.com/search?q=แผนที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ>

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการออกแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

5.1 หาค่าร้อยละกับข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะ

5.2 หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานผู้ศึกษาได้เสนอค่าเฉลี่ยโดยแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและเห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและเห็นด้วยมากที่สุด

5.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างไม่เกิน 2 กลุ่มด้วยการหาค่า t-test และกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มด้วยการหาค่า F-test เมื่อพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

5.4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานโดยหาค่าการหาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร (Pearson's Correlation Coefficient)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการศึกษาออกมาในรูปแบบของตาราง โดยมีรายละเอียดในการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	24	30.8
1.2 หญิง	54	69.2
รวม	78	100
2. สถานภาพ		
2.1 โสด	49	62.8
2.2 สมรส	26	33.3
2.3 หย่าร้าง	3	3.8
รวม	78	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อายุ		
3.1 20 - 30 ปี	30	38.5
3.2 31 - 40 ปี	34	43.6
3.3 41 - 50 ปี	10	12.8
3.4 51 - 60 ปี	4	5.1
รวม	78	100
4. การศึกษา		
4.1 ม.ปลาย/ปวช.	1	1.3
4.2 อนุปริญญา	6	7.7
4.3 ปริญญาตรี	63	80.8
4.4 สูงกว่าปริญญาตรี	8	10.3
รวม	78	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	2	2.6
5.2 10,001 – 20,000 บาท	54	69.2
5.3 20,001 – 30,000 บาท	14	17.9
5.4 30,001 – 40,000 บาท	8	10.3
รวม	78	100
6. ตำแหน่งงาน		
6.1 พนักงานราชการ	20	25.6
6.2 ลูกจ้างประจำ	33	42.3
6.3 ข้าราชการ	25	32.1
รวม	78	100
7. ประสบการณ์การทำงาน		
7.1 1-10 ปี	63	80.8
7.2 11-20 ปี	10	12.8
7.3 21-30 ปี	5	6.4
รวม	78	100

จากตารางที่ 4.1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีสถานภาพโสด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีลักษณะการจ้างงานเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และมีประสบการณ์ทำงาน 1 - 10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรประกอบด้วย 4 ด้าน (Steers,1977) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน (Smith et al., 1985) และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน 4 ด้าน (Millitt,1954) โดยมีรายละเอียดในภาพรวมแต่ละด้านและรายละเอียดในรายด้านซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.2 – 4.17

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม

ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	3.90	0.70	มาก
2. การมาปฏิบัติงาน	4.43	0.69	มากที่สุด
3. การชำระค่ารักษาพนักงาน	3.75	0.77	มาก
4. ความมีอิสระในการทำงาน	3.77	0.71	มาก
รวม	3.96	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.72) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ด้านการมาปฏิบัติงานมีลำดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D = 0.69)

รองลงมาเป็นด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ($\bar{X} = 3.90, S.D = 0.70$) และลำดับต่ำที่สุดเป็นด้านการชำระค่ารักษาพนักงาน ($\bar{X} = 3.75, S.D = 0.77$) สามารถแสดงรายละเอียดของแต่ละด้านได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร

ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านตั้งใจที่จะทำงานให้กับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด จนกว่าจะเกษียณอายุ	3.54	0.77	มาก
2. ท่านมีความภาคภูมิใจว่าท่านทำงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด	4.31	0.67	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในการทำงานกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด	4.13	0.73	มาก
4. หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนไปจะเป็นสาเหตุหนึ่งให้ท่านลาออกจาก	3.78	0.68	มาก
5. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ทำให้ท่านมีความสุข	3.73	0.66	มาก
รวม	3.90	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90, S.D = 0.70$) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความภาคภูมิใจว่าท่านทำงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.31, S.D = 0.67$) รองลงมาเป็น ท่านรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในการทำงานกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ($\bar{X} = 4.13, S.D = 0.73$) และต่ำสุดคือ ท่านตั้งใจที่จะทำงานให้กับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจนกว่าจะเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.54, S.D = 0.70$)

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการมาปฏิบัติงาน

ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการมาปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถมาช่วยงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนอกเวลาทำงานปกติได้	4.35	0.79	มากที่สุด
2. ท่านสามารถมาปฏิบัติงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดได้ตามเวลาที่กำหนด	4.64	0.55	มากที่สุด
3. ท่านมาปฏิบัติงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอย่างสม่ำเสมอ	4.54	0.66	มากที่สุด
4. ท่านจะไม่ขาดงานหรือลางานถ้าไม่มีความจำเป็น	4.53	0.66	มากที่สุด
5. ในการมาทำงานท่านพอใจกับช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงาน	4.08	0.81	มาก
รวม	4.43	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการมาปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D = 0.69) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถมาปฏิบัติงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดได้ตามเวลาที่กำหนด มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D = 0.55) รองลงมาเป็น ท่านมาปฏิบัติงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.53$, S.D = 0.66) และต่ำสุดคือ ในการมาทำงานท่านพอใจกับช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงาน ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.81)

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการธำรงรักษานักงาน

ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการธำรงรักษานักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดตลอดไป	3.83	0.86	มาก
2. ท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นที่รายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะทำงานอยู่ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดต่อไป	3.75	0.70	มาก
3. ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่หรือย้ายออกจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดทันทีหากมีโอกาส	3.60	0.74	มาก
4. หากท่านลาออกจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด	3.84	0.80	มาก
5. ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด	3.75	0.75	มาก
รวม	3.75	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการธำรงรักษานักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D = 0.77) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า หากท่านลาออกจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D = 0.80) รองลงมา เป็น ท่านมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดตลอดไป ($\bar{X} = 3.83$, S.D = 0.86) และต่ำสุดคือท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่หรือย้ายออกจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดทันทีหากมีโอกาส ($\bar{X} = 3.60$, S.D = 0.74)

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน

ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้เอง	3.73	0.78	มาก
2. ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.90	0.63	มาก
3. ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ	3.96	0.72	มาก
4. กฎระเบียบ ส่วนใหญ่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน	3.47	0.71	มาก
5. โครงสร้างในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดทำให้ท่านมีอิสระในการทำงาน	3.77	0.71	มาก
รวม	3.77	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D = 0.71) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.72) รองลงมาเป็น ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D = 0.63) และต่ำสุดคือ กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.47$, S.D = 0.71)

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านลักษณะงาน	4.17	0.62	มาก
2. ด้านค่าตอบแทน	3.13	0.86	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	3.72	0.95	มาก
4. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.87	0.98	มาก
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.33	0.74	มากที่สุด
รวม	3.84	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, S.D = 0.83$) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานมีลำดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.33, S.D = 0.74$) รองลงมาเป็นด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.17, S.D = 0.62$) และลำดับต่ำที่สุดเป็นด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.13, S.D = 0.86$) สามารถแสดงรายละเอียดของแต่ละด้านได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	4.29	0.61	มากที่สุด
2. ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ทำอย่างเต็มที่	3.74	0.73	มาก
3. งานของท่านเป็นงานที่มีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	4.49	0.60	มากที่สุด
4. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ	4.15	0.52	มาก
รวม	4.17	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D = 0.62$) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า งานของท่านเป็นงานที่มีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.49, S.D = 0.60$) รองลงมาเป็น ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.29, S.D = 0.61$) และต่ำสุดคือ ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ทำอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.74, S.D = 0.73$)

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานเพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	3.30	0.88	ปานกลาง
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับสามารถนำไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบายและเหลือเก็บเป็นเงินออม	2.73	1.01	ปานกลาง
3. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับดี	3.11	0.71	ปานกลาง
4. ท่านเชื่อว่าบริษัทมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม	3.38	0.83	ปานกลาง
รวม	3.13	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13, S.D = 0.86$) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเชื่อว่าบริษัทมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.38, S.D = 0.83$) รองลงมาเป็น รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานเพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 3.30, S.D = 0.88$) และต่ำสุดคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับสามารถนำไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบายและเหลือเก็บเป็นเงินออม ($\bar{X} = 2.73, S.D = 1.01$)

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. โอกาสที่ท่านได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน	3.52	0.93	มาก
2. ท่านเชื่อว่าจะมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ	4.10	0.83	มาก
3. การเลื่อนตำแหน่งของท่านต้องใช้เวลาพิจารณาผลงานนานหลายปี	3.60	1.01	มาก
4. ในองค์กรของท่านคนที่มีความโดดเด่นท่านนั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง	3.65	1.05	มาก
รวม	3.72	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D = 0.95) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายชื่อ พบว่า ท่านเชื่อว่าจะมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 0.83) รองลงมาเป็น ในองค์กรของท่านคนที่มีความโดดเด่นท่านนั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.65$, S.D = 1.05) และต่ำสุดคือ โอกาสที่ท่านได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 2.73$, S.D = 1.01)

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย ทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพ	3.69	1.04	มาก
2. หัวหน้าของท่านเป็นคนฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี โดยช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้งานของท่านออกมามีประสิทธิภาพ	3.88	1.19	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออก ด้านผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
3. หัวหน้าของท่านสามารถชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ รายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน	4.02	0.96	มาก
4. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดง ความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่	3.86	0.71	มาก
รวม	3.87	0.98	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออก ด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D = 0.98) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า หัวหน้าของท่านสามารถชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจนมีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.96) รองลงมาเป็น หัวหน้าของท่านเป็นคนฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี โดยช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้งานของท่านออกมามีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.88$, S.D = 1.19) และต่ำสุดคือ หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย ทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.69$, S.D = 1.04)

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออก ด้านเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออก ด้านเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน	4.21	0.73	มากที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน	4.38	0.78	มากที่สุด
3. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็น อย่างดี ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ	4.54	0.65	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานอยู่เสมอ	4.19	0.81	มาก
รวม	4.33	0.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D = 0.74) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดี ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจมีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D = 0.65) รองลงมาเป็น เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.38$, S.D = 0.78) และต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.19$, S.D = 0.81)

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.42	0.67	มากที่สุด
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	4.13	0.64	มาก
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.00	0.70	ปานกลาง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.54	0.83	มาก
รวม	3.77	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D = 0.71) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีลำดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D = 0.67)

รองลงมาเป็นการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\bar{X} = 4.13, S.D = 0.64$) และลำดับต่ำที่สุดเป็นการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.00, S.D = 0.70$) สามารถแสดงรายละเอียดของแต่ละด้านได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	4.49	0.69	มากที่สุด
2. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.50	0.65	มากที่สุด
3. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีความรู้ และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้องและตรงประเด็น	4.26	0.69	มากที่สุด
รวม	4.42	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42, S.D = 0.67$) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.50, S.D = 0.65$) รองลงมาเป็น บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.49, S.D = 0.69$) และต่ำสุด คือ บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีความรู้ และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้องและตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.26, S.D = 0.59$)

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการถูกต้องตรงตามเวลาที่แจ้งไว้	4.06	0.61	มาก
2. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการรวดเร็วตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.01	0.72	มาก
3. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีการแจ้งข้อมูลระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.31	0.59	มากที่สุด
รวม	4.13	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.64) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีการแจ้งข้อมูลระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนมีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D = 0.59) รองลงมาเป็นบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการถูกต้องตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.61) และต่ำสุดคือ บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการรวดเร็วตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.72)

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.16	0.50	ปานกลาง
2. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีการแต่งกายสะอาดให้เห็นถึงภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย	3.83	0.79	มาก
3. ท่านรู้สึกที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีมาตรฐานในการให้บริการใกล้เคียงกับสถาบันชั้นนำในประเทศ	3.63	0.80	มาก
รวม	3.54	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54, S.D = 0.70$) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีการแต่งกายสะอาดจนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.83, S.D = 0.79$) รองลงมาท่านรู้สึกว่าคุณภาพสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีมาตรฐานในการให้บริการใกล้เคียงกับสถาบันชั้นนำในประเทศ ($\bar{X} = 3.63, S.D = 0.80$) และต่ำสุดคือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.16, S.D = 0.50$)

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรม ในภาคตะวันออกเฉียงใต้ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. มีบุคลากรในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพียงพอต่อการให้บริการ	3.09	0.89	ปานกลาง
2. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีโต๊ะ เก้าอี้ ที่ได้จัดเตรียมไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	2.65	0.81	ปานกลาง
3. ในภาพรวมสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.27	0.80	ปานกลาง
รวม	3.00	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00, S.D = 0.83$) โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ในภาพรวมสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.27, S.D = 0.80$) รองลงมาเป็นมีบุคลากรในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.09, S.D = 0.89$) และต่ำสุดคือ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีโต๊ะ เก้าอี้ ที่ได้จัดเตรียมไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 2.65, S.D = 0.81$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุระดับการศึกษา สูงสุด รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบค่าที่สำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) สำหรับผลการเปรียบเทียบปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบมีค่าความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ซึ่งผลการศึกษสามารถแสดง ได้ดังนี้

3.1 สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

3.1.1 จำแนกตามเพศของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.28	0.63	4.49	0.56	-1.81	0.07
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	4.08	0.65	4.15	0.47	-0.66	0.51
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.26	0.56	2.86	0.55	3.56	0.00
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.72	0.55	3.44	0.49	2.75	0.01
รวม	3.83	0.42	3.74	0.36	1.27	0.21

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการทดสอบไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.1.2 จำแนกตามสถานภาพของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออก

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	4.23	2.00	2.12	6.68	0.002
	ภายในกลุ่ม	33.87	107.00	0.32		
	รวม	38.10	109.00			
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและ ทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.60	2.00	0.80	2.84	0.063
	ภายในกลุ่ม	30.17	107.00	0.28		
	รวม	31.77	109.00			
3.การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	5.88	2.00	2.94	10.11	0.000
	ภายในกลุ่ม	31.12	107.00	0.29		
	รวม	37.00	109.00			
4.การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	9.28	2.00	4.64	23.45	0.000
	ภายในกลุ่ม	21.18	107.00	0.20		
	รวม	30.47	109.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.80	2.00	0.40	2.82	0.064
	ภายในกลุ่ม	15.15	107.00	0.14		
	รวม	15.95050505	109			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกจำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งจากการทดสอบไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.1.3 จำแนกตามอายุของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออก

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ ทั้งในภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	6.44	3.00	2.15	7.19	0.00
	ภายในกลุ่ม	31.66	106.00	0.30		0
	รวม	38.10	109.00			
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและ ทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.16	3.00	0.72	2.57	0.05
	ภายในกลุ่ม	29.62	106.00	0.28		8
	รวม	31.78	109.00			
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4.24	3.00	1.41	4.57	0.00
	ภายในกลุ่ม	32.76	106.0	0.31		5
	รวม	37.00	109.00			
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	9.86	3.00	3.29	16.9	0.00
	ภายในกลุ่ม	20.61	106.0	0.19	0	0
	รวม	30.47	109.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.13	3.00	0.38	2.70	0.04
	ภายในกลุ่ม	14.82	106.0	0.14		9
	รวม	15.9505	109			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามอายุในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งจากผลการทดสอบสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ

ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความแตกต่างกัน โดยผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method) ได้ผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 4.21-4.23

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method)

จำแนกตามอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41 -50 ปี	51 -60 ปี
		($\bar{X} = 4.53$)	($\bar{X} = 4.16$)	($\bar{X} = 4.63$)	($\bar{X} = 4.98$)
20-30 ปี	($\bar{X} = 4.53$)	-	.022*	0.934	0.279
31-40 ปี	($\bar{X} = 4.16$)	-	-	0.026*	.007*
41 -50 ปี	($\bar{X} = 4.63$)	-	-	-	0.56
51 -60 ปี	($\bar{X} = 4.98$)	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 20-30 ปีกับกลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปีกับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปีกับกลุ่มอายุ 51-60 ปี

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method)

จำแนกตามอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41 -50 ปี	51 -60 ปี
		($\bar{X} = 2.79$)	($\bar{X} = 3.15$)	($\bar{X} = 3.22$)	($\bar{X} = 2.67$)
20-30 ปี	($\bar{X} = 2.79$)	-	.041*	0.068	0.962
31-40 ปี	($\bar{X} = 3.15$)	-	-	0.973	0.271
41 -50 ปี	($\bar{X} = 3.22$)	-	-	-	0.219
51 -60 ปี	($\bar{X} = 2.67$)	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 20-30 ปีกับกลุ่มอายุ 31-40 ปี

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method)

จำแนกตามอายุ		20-30 ปี	31-40 ปี	41 -50 ปี	51 -60 ปี
		($\bar{X} = 3.25$)	($\bar{X} = 3.68$)	($\bar{X} = 3.99$)	($\bar{X} = 2.99$)
20-30 ปี	($\bar{X} = 3.25$)	-	.000*	.000*	0.636
31-40 ปี	($\bar{X} = 3.68$)	-	-	0.088	0.007*
41 -50 ปี	($\bar{X} = 3.99$)	-	-	-	.000*
51 -60 ปี	($\bar{X} = 2.99$)	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 20-30 ปีกับกลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มอายุ 20-30 ปีกับกลุ่มอายุ 41-50 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปีกับกลุ่มอายุ 51-60 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปีกับกลุ่มอายุ 51-60 ปี

3.1.4 จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออก

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.52	3.00	0.17	0.49	0.693
	ภายในกลุ่ม	37.58	106.00	0.35		
	รวม	38.10	109.00			
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและ ทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.08	3.00	0.69	2.48	0.065
	ภายในกลุ่ม	29.69	106.00	0.28		
	รวม	31.77	109.00			
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	11.63	3.00	3.88	16.19	0.000
	ภายในกลุ่ม	25.37	106.00	0.24		
	รวม	37.00	109.00			
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.32	3.00	0.77	2.92	0.038
	ภายในกลุ่ม	28.14	106.00	0.27		
	รวม	30.47	109.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.00	3.00	0.33	2.37	0.074
	ภายในกลุ่ม	14.95	106.00	0.14		
	รวม	15.95050505	109			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการทดสอบไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.1.5 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ย ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	16.44	3.00	5.48	26.83	0.000
	ภายในกลุ่ม	21.65	106.00	0.20		
	รวม	38.10	109.00			
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและ ทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	9.01	3.00	3.00	13.98	0.000
	ภายในกลุ่ม	22.77	106.00	0.21		
	รวม	31.77	109.00			
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2.38	3.00	0.79	2.43	0.069
	ภายในกลุ่ม	34.62	106.00	0.33		
	รวม	37.00	109.00			
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4.14	3.00	1.38	5.56	0.001
	ภายในกลุ่ม	26.32	106.00	0.25		
	รวม	30.47	109.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.98	3.00	1.66	16.05	0.000
	ภายในกลุ่ม	10.97	106.00	0.10		
	รวม	15.95050505	109			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามรายได้เฉลี่ยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งจากผลการทดสอบสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา และการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความแตกต่างกัน เมื่อผู้ศึกษาพบความแตกต่างได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 4.26-4.28

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันจำแนกตามรายได้เฉลี่ยด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		[1]	[2]	[3]	[4]
		($\bar{X} = 4.99$)	($\bar{X} = 4.51$)	($\bar{X} = 3.71$)	($\bar{X} = 4.99$)
[1] ต่ำกว่า 10,000 บาท	($\bar{X} = 4.99$)	-	.355	.000*	1.000
[2] 10,001 – 20,000 บาท	($\bar{X} = 4.51$)	-	-	.000*	.015*
[3] 20,001 – 30,000 บาท	($\bar{X} = 3.71$)	-	-	-	.000*
[4] 30,001 – 40,000 บาท	($\bar{X} = 4.99$)	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทกับรายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาทกับรายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาท กับรายได้รายได้ 30,001-40,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท บาทกับรายได้ 30,001-40,000 บาท

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		[1]	[2]	[3]	[4]
		($\bar{X} = 4.99$)	($\bar{X} = 4.21$)	($\bar{X} = 3.62$)	($\bar{X} = 4.36$)
[1] ต่ำกว่า 10,000 บาท	($\bar{X} = 4.99$)	-	.043	.000*	.224
[2] 10,001 – 20,000 บาท	($\bar{X} = 4.21$)	-	-	.000*	.779
[3] 20,001 – 30,000 บาท	($\bar{X} = 3.62$)	-	-	-	.001*
[4] 30,001 – 40,000 บาท	($\bar{X} = 4.36$)	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับรายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้ 10,001 – 20,000 บาทกับรายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท บาทกับรายได้ 30,001-40,000 บาท

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method)

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		[1]	[2]	[3]	[4]
		($\bar{X} = 4.67$)	($\bar{X} = 3.48$)	($\bar{X} = 3.55$)	($\bar{X} = 3.61$)
[1] ต่ำกว่า 10,000 บาท	($\bar{X} = 4.67$)	-	.002*	.005*	.012*
[2] 10,001 – 20,000 บาท	($\bar{X} = 3.48$)	-	-	.957	.888
[3] 20,001 – 30,000 บาท	($\bar{X} = 3.55$)	-	-	-	.991
[4] 30,001 – 40,000 บาท	($\bar{X} = 3.61$)	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการก้าวหน้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทกับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทกับรายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทกับรายได้ 30,001-40,000 บาท

3.1.6 จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออก

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงานทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	4.94	2.00	2.47	7.97	0.001
	ภายในกลุ่ม	33.16	107.00	0.31		
	รวม	38.10	109.00			
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและ ทันเวลา	ระหว่างกลุ่มW	6.19	2.00	3.09	12.9	0.000
	ภายในกลุ่ม	25.59	107.00	0.24	4	
	รวม	31.77	109.00			
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4.01	2.00	2.01	6.51	0.002
	ภายในกลุ่ม	32.99	107.00	0.31		
	รวม	37.00	109.00			
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	0.30	2.00	0.15	0.53	0.589
	ภายในกลุ่ม	30.17	107.00	0.28		
	รวม	30.47	109.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.10W	2.00	0.55	3.94	0.022
	ภายในกลุ่ม	14.86	107.00	0.14		
	รวม	15.95050505	109			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามตำแหน่งงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งจากผลการทดสอบสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอมีความแตกต่างกัน เมื่อผู้ศึกษาพบความแตกต่างได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) ได้ผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 4.30-4.32

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันจำแนกตามตำแหน่งงานด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method)

จำแนกตามตำแหน่งงาน		พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ
		($\bar{X} = 4.32$)	($\bar{X} = 4.67$)	($\bar{X} = 4.19$)
พนักงานราชการ	($\bar{X} = 4.32$)	-	.045*	.680
ลูกจ้างประจำ	($\bar{X} = 4.67$)	-	-	.001*
ข้าราชการ	($\bar{X} = 4.19$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกตามตำแหน่งงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 2 คู่ได้แก่ พนักงานราชการกับลูกจ้างประจำ และลูกจ้างประจำกับข้าราชการ

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตามตำแหน่งงานด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method)

จำแนกตามตำแหน่งงาน		[1]	[2]	[3]
		($\bar{X} = 4.55$)	($\bar{X} = 4.02$)	($\bar{X} = 3.96$)
พนักงานราชการ	($\bar{X} = 4.55$)	-	.000*	.000*
ลูกจ้างประจำ	($\bar{X} = 4.02$)	-	-	.870
ข้าราชการ	($\bar{X} = 3.96$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตามตำแหน่งงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 2 คู่ได้แก่ พนักงานราชการกับลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการกับข้าราชการ

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method)

จำแนกตามตำแหน่งงาน		พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	ข้าราชการ
		($\bar{X} = 4.55$)	($\bar{X} = 4.02$)	($\bar{X} = 3.96$)
พนักงานราชการ	($\bar{X} = 4.55$)	-	.007*	.006*
ลูกจ้างประจำ	($\bar{X} = 4.02$)	-	-	.993
ข้าราชการ	($\bar{X} = 3.96$)	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกตามตำแหน่งงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 2 คู่ได้แก่ พนักงานราชการกับลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการกับข้าราชการ

3.1.7 จำแนกตามประสบการณ์ทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.32	2.00	0.66	1.92	0.151
	ภายในกลุ่ม	36.78	107.00	0.34		
	รวม	38.10	109.00			
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.09	2.00	1.04	3.76	0.026
	ภายในกลุ่ม	29.69	107.00	0.28		
	รวม	31.77	109.00			

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	4.80	2.00	2.40	7.97	0.001
	ภายในกลุ่ม	32.20	107.00	0.30		
	รวม	37.00	109.00			
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	6.80	2.00	3.40	15.37	0.000
	ภายในกลุ่ม	23.67	107.00	0.22		
	รวม	30.47	109.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.33	2.00	0.16	1.12	0.329
	ภายในกลุ่ม	15.62	107.00	0.15		
	รวม	15.95050505	109			

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามประสบการณ์ทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งจากการทดสอบสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
พิจารณาในภาพรวม

	ปัจจัยความพึงพอใจ	ปัจจัยความผูกพัน	ปัจจัยประสิทธิภาพ
ปัจจัยความพึงพอใจ	1.000		
ปัจจัยความผูกพัน	.789**	1.000	
ปัจจัยประสิทธิภาพ	.659**	.720**	1.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวก (0.659**) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ศึกษาได้หาความสัมพันธ์เพื่อพิจารณาต่อว่าปัจจัยด้านใดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
พิจารณาเป็นรายด้าน

		[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
ด้านลักษณะงาน	[1]	1.000					
ด้านค่าตอบแทน	[2]	-0.083	1.000				
ด้านโอกาสความก้าวหน้า	[3]	.438**	.584**	1.000			
ด้านผู้บังคับบัญชา	[4]	.451**	-.244*	0.056	1.000		
ด้านเพื่อนร่วมงาน	[5]	.594**	-.425**	-.000	-0.100	1.000	
ปัจจัยประสิทธิภาพ	[6]	.608**	0.115	.481**	.306**	.344**	1.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง .115 - .608** โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่สูงที่สุดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่น้อยที่สุด เป็นความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน

3.3 สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
พิจารณาในภาพรวม

	ปัจจัยความพึงพอใจ	ปัจจัยความผูกพัน	ปัจจัยประสิทธิภาพ
ปัจจัยความพึงพอใจ	1.000		
ปัจจัยความผูกพัน	.789**	1.000	
ปัจจัยประสิทธิภาพ	.659**	.720**	1.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวก (0.720**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ศึกษาได้หาความสัมพันธ์เพื่อพิจารณาต่อว่าปัจจัยด้านใดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาเป็นรายด้าน

	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	[1] 1.000				
การมาทำงาน	[2] .461**	1.000			
การรักษาพนักงานไว้ในองค์กร	[3] .644**	.557**	1.000		
ความมีอิสระในการทำงาน	[4] .653**	.370**	.774**	1.000	
ปัจจัยประสิทธิภาพ	[5] .441**	.501**	.766**	.689**	1.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง.441** -.766** โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่สูงที่สุดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร

กับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในที่น้อยที่สุดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน	(ความถี่)	
1. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	38	38.78
2. ด้านความผูกพันองค์กร	29	29.59
3. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	31	31.63

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานผู้ศึกษาสามารถอธิบายรายละเอียดคร่าวๆ ได้ดังนี้

ด้านการความพึงพอใจในการทำงาน บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นด้านค่าตอบแทนมากที่สุดมีความถี่ เท่ากับ 38 คิดเป็นร้อยละ 38.78 จากประเด็นดังกล่าวสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือแสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ควรมีการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่มีแนวโน้มสูงขึ้น

ด้านความผูกพันองค์กร บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นด้านความมีอิสระในการทำงานมากที่สุดมีความถี่ เท่ากับ 29 คิดเป็นร้อยละ 29.59 จากประเด็นดังกล่าวสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ว่า ระบบการทำงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอาจมีความเคร่งครัดในกฎระเบียบจนทำให้พนักงานขาดอิสระในการทำงาน ซึ่งเป็นอีกสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานมีการขอย้ายสายงานและมีการลาออกจากงาน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออก มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุดมีความถี่ เท่ากับ 31 คิดเป็นร้อยละ 31.63 จากประเด็นดังกล่าวสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ว่า เนื่องจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด มีพนักงานที่ข้อย้ายและลาออกทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอรวมถึงเจ้าหน้าที่แต่ละท่านต้อง รับผิดชอบงานหลายอย่างอันเป็นสาเหตุให้ประสิทธิภาพในการให้บริการไม่เพียงพอ



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

1.2.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน

1.2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามและกำหนดกรอบเนื้อหาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน

1.2.3 สร้างแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการทำงานของบุคลากรสำนักงาน วัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยประเด็นคำถามนำมาจากกรอบแนวคิดการวิจัยในบทที่ 1

1.2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อคำถาม

1.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับกรอบแนวคิดการวิจัย จำนวน 3 ท่านเพื่อคำนวณค่าอำนาจการจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระและพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (try-out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ ครอนบราค

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีสถานภาพโสด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีลักษณะการจ้างงานเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และมีประสบการณ์ทำงาน 1 - 10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96, S.D = 0.72$) สาเหตุเนื่องจากบุคลากรมีความพึงพอใจกับช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาอิสระหลังจากการทำงานรวมถึงความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยที่ได้กล่าวไว้มีผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างชัดเจน โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ด้านการมาปฏิบัติงานมีลำดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.43, S.D = 0.69$) รองลงมาเป็นด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ($\bar{X} = 3.90, S.D = 0.70$) และลำดับต่ำที่สุดเป็นด้านการชำระค่ารักษาพนักงาน ($\bar{X} = 3.75, S.D = 0.77$)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, S.D = 0.83$) สาเหตุเนื่องจากบุคลากรเองมีความพึงพอใจกับหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบซึ่งเป็นงานที่ค่อนข้างประโยชน์ให้กับหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานคอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำให้งานที่ทำออกมามีคุณภาพ โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ด้านเพื่อร่วมงานมีลำดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.33, S.D = 0.74$) รองลงมาเป็นด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.17, S.D = 0.62$) และลำดับต่ำที่สุดเป็นด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.13, S.D = 0.86$)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77, S.D = 0.71$) สาเหตุเนื่องจากบุคลากรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการกับทางสำนักงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ด้วยความสุภาพเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีลำดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.42, S.D = 0.67$) รองลงมาเป็นการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\bar{X} = 4.13, S.D = 0.64$) และลำดับต่ำที่สุดเป็นการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.00, S.D = 0.70$)

1.3.3 ผลการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลจากการทดสอบไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามสถานภาพ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งจากผลการทดสอบไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามอายุในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งจากผลการทดสอบสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามระดับการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งจากผลการทดสอบไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามรายได้เฉลี่ยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งจากผลการทดสอบสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามตำแหน่งงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งจากผลการทดสอบสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามประสบการณ์ทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการทดสอบไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวก (0.659) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

1.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวก (0.720) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

1.3.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน ปรากฏผลดังนี้

1) ด้านการความพึงพอใจในการทำงาน บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีข้อเสนอแนะมากที่สุดประเด็นด้านค่าตอบแทนมีความถี่ เท่ากับ 38 คิดเป็นร้อยละ 38.78 โดยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือแสดงข้อเสนอแนะในด้านเงินเดือนที่ได้รับนำไปใช้จ่ายไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน จาก

ประเด็น ดังกล่าวผู้ศึกษา มีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเพื่อให้บุคลากรไม่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว

2) ด้านความผูกพันองค์กร บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือประเด็นด้านความมีอิสระในการทำงานมีความถี่ เท่ากับ 29 คิดเป็นร้อยละ 29.59 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กฎ ระเบียบ บางข้อของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจำกัดความเป็นอิสระในการทำงาน จากประเด็นดังกล่าวผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าระบบการทำงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอาจมีความเคร่งครัดในกฎระเบียบจนทำให้พนักงานขาดอิสระในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารอาจหาวิธีการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นเพื่อให้บุคลากรรู้สึกไม่กดดันในการทำงานและเป็นการลดปัญหาด้านการขอย้ายสายงานและการลาออกจากงานต่อไป

3) ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือประเด็นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีความถี่ เท่ากับ 31 คิดเป็นร้อยละ 31.63 โดยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการเช่น โต๊ะเก้าอี้ พื้นที่ใช้สอย รวมถึงบุคลากร เป็นต้น จากประเด็นดังกล่าวผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรมีการเสนอของบประมาณสำหรับการจัดซื้อจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ที่ต้องออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ให้กับหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเกิดความรวดเร็วและตอบสนองนโยบายของผู้บริหาร

2. อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษานำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นด้านความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานมีลำดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านลักษณะงานและลำดับต่ำที่สุดเป็นด้านค่าตอบแทน สาเหตุหลักที่ทำให้บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมมีความพึงพอใจในงานเกิดจากเพื่อน

ร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยจะคอยให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานอยู่เสมอจึงทำให้การทำงานออกมาเป็นที่น่าพอใจของหัวหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิติพัฒน์ ดามาพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร สสส.มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านลักษณะงานมีความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาเป็นด้านเพื่อร่วมงานและต่ำสุดเป็นด้านการได้รางวัลและการยอมรับ

ประเด็นด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ด้านการมาปฏิบัติงานมีลำดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร และลำดับต่ำที่สุดเป็นด้านการชำระค่ารักษาพนักงาน สาเหตุหลักที่ทำให้บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมมีความผูกพันองค์กรเกิดจากบุคลากรเองมีความภาคภูมิใจว่าการทำงานที่สำนักงานวัฒนธรรมก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง การรู้สึกว่ามีคามมั่นคงเมื่อทำงานกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดรวมถึงตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำงานให้กับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจนกว่าจะเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมจิตร จันทรพิชญ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กรด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และด้านความเสียสละ เพื่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ประเด็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาอย่างละเอียดเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีลำดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาและลำดับต่ำที่สุดเป็นการให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงาน สาเหตุหลักที่ทำให้บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมทำงานประสิทธิภาพเกิดจากบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีความรู้ และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ถูกต้องและตรงประเด็น โดยในการให้บริการแก่ประชาชนจะให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนเป็นอย่างดี โดยสม่ำเสมอ และการให้บริการที่ตรงตามขั้นตอนและระยะที่กำหนดไว้ จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริการออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Masoume Salman, Katayoun Pourmehdi and Naser Hamidi (2014) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของ

องค์การกับประสิทธิผลและควมมีประสิทธิภาพของพนักงานองค์กรเกษตรใน Qazvin, Iran ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับที่ต่ำอาจมีผลกระทบต่อความประสิทธิผลและควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันองค์กรที่ลดต่ำในพนักงานจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรลดต่ำลงไปด้วยทำให้ตัวพนักงานเองขาดความภักดีต่อองค์กรผลที่ตามมาอีกประการ คือจะส่งผลให้ประสิทธิผลและควมมีประสิทธิภาพขององค์กรลดต่ำลงด้วยในทางกลับกันถ้าความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับสูงจะมีผลกระทบต่อความประสิทธิผลและควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการเติบโตและมีการสร้างความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับองค์กร

2.2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับกิติพัฒน์ คามาพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรในด้านเพศ การจบการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน มีระดับความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข ยกเว้น อายุ ตำแหน่งงานในองค์กร และรายได้ต่อเดือน โดยเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรด้วยเพราะตำแหน่งพนักงานราชการมักเป็นตำแหน่งที่มีรายได้น้อยและบุคลากรส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าวเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปีจึงมองหาโอกาสและงานที่มีความมั่นคง

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรไม่มีผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพต่อองค์กรคือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ การศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติยา บ้านโก (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพณิชยน์วิ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพณิชยน์วิ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม เพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน สถานภาพการสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก

ในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งสาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีและประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-10 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นกลุ่มคนที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาและเพิ่งสอบบรรจุได้ ดังนั้นจึงมีความพยายามทุ่มเทต่อการทำงานมากและทำให้ผลสัมฤทธิ์ของการทำงานออกมามีประสิทธิภาพ

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยความสัมพันธ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านลักษณะงานกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน รองลงมาเป็นด้านโอกาสความก้าวหน้ากับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงานกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน โดยลักษณะงานและโอกาสความก้าวหน้าเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนเพื่อนร่วมงานช่วยเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขและปฏิบัติงานกับองค์กรได้นานยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษา ดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Naveed Ahmad (2014) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากในยุคโลกาภิวัตน์ต้นทุนการผลิตสูงขึ้นจากหลายปัจจัย ดังนั้นองค์กรหลายแห่งที่พยายามลดค่าใช้จ่ายจากการรักษาพนักงานไว้ซึ่งการจ้างพนักงานใหม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการจ้างงานและการฝึกอบรม ดังนั้นหากพนักงานขององค์กรบางองค์กรอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลาอันยาวนาน อาจทำให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ดีขึ้น สาเหตุสำคัญที่ทำให้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงาน องค์กร และประเทศชาติ บุคลากรเองรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน รวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานเองสนับสนุนให้บุคลากรใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งปัจจัยที่ได้กล่าวข้างต้นนั้นส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานวัฒนธรรม

2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการการศึกษาพบว่า พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยความสัมพันธ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปร สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กรกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน รองลงมาเป็นด้านความมีอิสระในการทำงานกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการมาทำงานกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการรักษาพนักงานไว้ในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมที่อยู่กับองค์กรเป็นเวลามีประสบการณ์ในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนการให้อิสระในการทำงานทำให้บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมมีแรงจูงใจและเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Masoume Salman, Katayoun Pourmehdi and Naser Hamidi (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันขององค์กรกับประสิทธิผลและความมีประสิทธิภาพของพนักงานองค์กรเกษตรใน Qazvin, Iran ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรถ้าอยู่ในระดับที่ต่ำอาจมีผลกระทบเชิงลบต่อความประสิทธิผลและความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความผูกพันองค์กรที่ลดต่ำในพนักงานจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรลดต่ำลงไปด้วยทำให้ตัวพนักงานเองขาดความภักดีต่อองค์กร ผลที่ตามมาอีกประการคือจะส่งผลให้ประสิทธิผลและความมีประสิทธิภาพขององค์กรลดต่ำลงด้วย สาเหตุสำคัญที่ทำให้การรักษาพนักงานไว้ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากผู้บริหารและหัวหน้างานมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดตลอดไป เพื่อให้บุคลากรมีการทำงานให้องค์กรอย่างต่อเนื่องและเกิดประโยชน์สูงสุดกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด การที่บุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดลาออก ย้ายออกหรือเปลี่ยนสายงานใหม่จะส่งผลกระทบต่อตรงต่อการให้บริการเนื่องจากบุคลากรที่ต้องเริ่มงานใหม่นั้นยังขาดทักษะและความชำนาญ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานี้ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษารั้งนี้

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

3.1.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนำในประเด็นดังกล่าว ผู้ศึกษาเสนอแนะให้ผู้บริหารของสำนักวัฒนธรรมจังหวัดควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเพื่อให้บุคลากรไม่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว รวมถึงการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพิจารณาผลงานด้วยความยุติธรรม เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสในการเติบโตในสายงานและสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

3.1.2 ความผูกพันองค์กรด้านความมีอิสระในการทำงาน ประเด็นดังกล่าว ผู้ศึกษาเสนอแนะให้ผู้บริหารของสำนักวัฒนธรรมจังหวัดปรับปรุง หรือออกแบบระบบการทำงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอาจให้มีความยืดหยุ่นหรือสร้างความท้าทายในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารอาจหาวิธีการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นหรือลดความเข้มงวดในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรรู้สึกไม่กดดันในการทำงานและเป็นการลดปัญหาด้านการขอย้ายสายงานและการลาออกจากงานต่อไป

3.1.3 ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประเด็นดังกล่าว ผู้ศึกษาเสนอแนะ ผู้บริหารควรมีการเสนอของบประมาณสำหรับการจัดซื้อจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ที่ต้องออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ให้กับหน่วยงานเพื่อให้การทำงานเกิดความรวดเร็วและตอบสนองนโยบายของผู้บริหารต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุดคือด้านค่าตอบแทนสาเหตุหนึ่งเนื่องจากโครงสร้างเงินเดือนของพนักงานราชการเมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชนถือว่าต่ำมากประกอบกับค่าครองชีพที่สูง ทำให้ในการศึกษารั้งต่อไปอาจจะต้องศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกเพิ่มเติมเพื่อที่จะได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมปัญหาดังกล่าว

3.2.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุดคือความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ซึ่งสาเหตุหลักประการหนึ่งคือสภาพแวดล้อมในการทำงานอันเนื่องจากอุปกรณ์หรือวิธีการปฏิบัติงานเองขาดความทันสมัย

ซึ่งประเด็นนี้อาจต้องมีการศึกษาต่อในประเด็นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการนำระบบสารสนเทศ
เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้คำตอบในประเด็นดังกล่าวชัดเจนยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

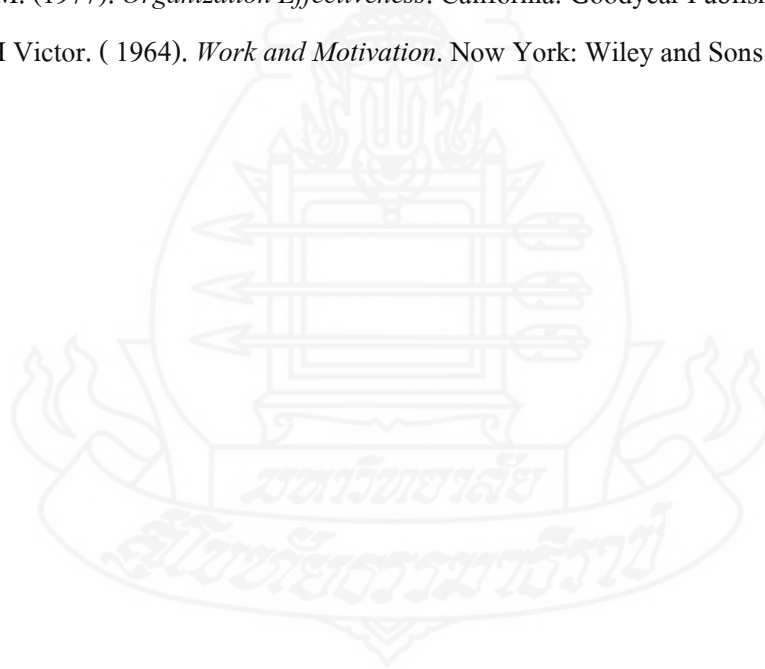


บรรณานุกรม

- กองบริหารบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง ชลบุรี และจันทบุรี. *สถิติการลาออก*
โอนย้าย. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2562.
- กิติพัฒน์ ดามาพงษ์. (2559). *ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงาน*
กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส). การค้นคว้าอิสระสาขาวิชาบริหารรัฐ
กิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โฟกัส
มีเดีย แอนด์ พับลิชซิ่ง จำกัด.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์. (2557). *ประมวลสาระชุดวิชา 32721 หน่วยที่ 1 แนวคิดการจัดการ*
สมัยใหม่. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไชยา ยี่มิวิไล. (2561). *การบริหารงานเพื่ออนาคต*. สยามรัฐออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม
พ.ศ. 2562.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2557). *พฤติกรรมองค์การ*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา 32721 หน่วยที่ 5* นนทบุรี:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ติน ปรัชญพฤทธิ (2555). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร :จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชญ์พร สุวรรณคาม. (2559). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อ*
ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคล
ศิลป ศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิรมล กิติกุล. (2551). *องค์การและการจัดการ*. นครปฐม: บริษัทเกษมพรินต์ติ้งกรุ๊ป จำกัด.
- นิตยา บ้านโก้. (2558). *ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์*
นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปภาวดี มนตรีวัต. (2557). *เอกสารการสอนชุดวิชา 32403 หน่วยที่ 6 การจูงใจและการสร้างขวัญ*
กำลังใจ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- พนิดา แก่นสำโรง(2558).บทความวิชาการเรื่อง *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน* ,สืบค้น
จาก <http://www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=173>. เมื่อวันที่ 12
กรกฎาคม พ.ศ. 2562.
- พัชรีศรีชมพุกา. (2552). *องค์การและการจัดการ*.กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- ราณี อิศรชัยกุล. (2557).ประมวลสาระชุดวิชา 32721 หน่วยที่ 7 *การจูงใจและการสื่อสารใน
องค์การ*.นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วรารักษ์ณ์ ติเลิศพันธ์.(2557).ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น
บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ศุภลักษณ์ พรหมสร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบ
ภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน*.(วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน
(องค์กรมหาชน)*. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) (การบริหารพัฒนา
สังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- สมใจ ลักษณะ(2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. คณะวิทยาการจัดการ.กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Alderfer Clayton P. (1960). *ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham
Maslow*. New York: Harper and Row.
- Allen, N.J,& Meyer,J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance,And
normative commitment to the organization*. Journal Of Occupational Psychology,
63(10), pp. 1-18.
- Gibson, Jame.L., Ivancevich.J.M. and Donnelly,J.H (1965).*Organizational : Behavior,Sstructure,
Process 3rd*. Dallas; Texas : Business Publications,Inc.
- Locke, Edwin A.(1968). *Organizational Behavior and Human Performance*. Chicago : Rand
McNally.
- Maslow, A.H. (1943) *A Theory of Human Motivation*. *Psychological*.Research from
<http://www.scirp.org/> On 13 June 2019.

- Masoume Salman, Katayoun Pourmehdi and Naser Hamidi (2014). *Examine the relationship between organization commitment effectiveness and employee efficiency of Qazvin Agricultural organization*. International Journal of Research In Social Sciences, July. 2014. Vol. 4, No.3.
- Naveed Ahmad (2014). *Impact of Organizational Commitment and Employee Performance on the Employee Satisfaction*. International Journal of Learning, Teaching and Educational Research. Vol. 1, No. 1, pp. 84-92, January 2014.
- Simon, Herbert A. 1960. *Administrative Behavior*. New York : The McMillen Company.
- Smith, et al. (1985, August). *Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents*. Journal of Applied Psychology, 68 (4),pp. 653 – 663.
- Stacy, J Adam. (1965). *Inequality in Social Exchange*. In L. Berkowitz ed Advances in Experimental Psychology. Vol. 2 : 267-299.
- Steers, R.M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- .Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York: Wiley and Sons Inc.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมภาคตะวันออก

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจระหว่างความผูกพันองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด
ระยอง ชลบุรี และจันทบุรี

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 5 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ครบทั้ง 5 ตอน
เพื่อให้การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเพื่อเป็น
ประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริง
สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ระยอง ชลบุรี จันทบุรี

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

3. อายุ

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

4. ระดับการศึกษา

ม.ปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 10,000 บาท
 10,001-20,000 บาท
 20,001-30,000 บาท
 30,001-40,000 บาท
 40,001-50,000 บาท
 มากกว่า 50,000 บาท

6. ตำแหน่งงาน

- พนักงานราชการ
 ลูกจ้างประจำ
 ข้าราชการ

7. ประสบการณ์ทำงาน

- 1-10 ปี
 11-20 ปี
 20-30 ปี
 มากกว่า 30 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำแนะนำ กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบ ตามระดับความสำคัญ ที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อพึงพอใจในการทำงานของท่านอย่างไรบ้าง

5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านลักษณะงาน					
1. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน					
2. ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ทำอย่างเต็มที่					
3. งานของท่านเป็นงานที่มีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร					
4. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ					
2. ด้านค่าตอบแทน					
5. รายได้ที่ท่านได้จากการทำงานเพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน					
6. เงินเดือนที่ท่านได้รับสามารถนำไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบายและเหลือเก็บเป็นเงินออม					
7. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับดี					
8. ท่านเชื่อว่าหน่วยงานท่านมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม					

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า					
9. โอกาสที่ท่านได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
10. ท่านเชื่อว่าจะมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
11. การเลื่อนตำแหน่งของท่านต้องใช้เวลาพิจารณาผลงานนานหลายปี					
12. ในองค์กรของท่านคนที่มีผลงานโดดเด่นเท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง					
4. ด้านผู้บังคับบัญชา					
13. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย ทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพ					
14. หัวหน้าของท่านเป็นคนฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี โดยช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้งานของท่านออกมามีประสิทธิภาพ					
5. ด้านผู้บังคับบัญชา					
15. หัวหน้าของท่านสามารถชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน					
16. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่					
6. ด้านเพื่อนร่วมงาน					
17. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
18. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
19. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดี ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ					
20. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานอยู่เสมอ					

ตอนที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

คำแนะนำ กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบ ตามระดับความสำคัญ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยปัจจัยต่อไปนี้มีมีความสำคัญต่อความผูกพันองค์กรของท่านอย่างไรบ้าง

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความผูกพันองค์กรของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร					
21. ท่านตั้งใจที่จะทำงานให้กับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจนกว่าจะเกษียณอายุ					
22. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ท่านทำงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด					
23. ท่านรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงานกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด					
24. หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนไปจะเป็นสาเหตุหนึ่งให้ท่านลาออกจาก					
25. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดทำให้ท่านมีความสุข					
2. การมาทำงาน					
26. ท่านสามารถมาช่วยงานสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดนอกเวลาทำงานปกติได้					
27. ท่านสามารถมาปฏิบัติงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดได้ตามเวลาที่กำหนด					
28. ท่านมาปฏิบัติงานที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอย่างสม่ำเสมอ					
29. ท่านจะไม่ขาดงานหรือลางานถ้าไม่มีความจำเป็น					
30. ในการมาทำงานท่านพอใจกับช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงาน					
3. การรักษาพนักงานไว้ในองค์กร					
31. ท่านมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นบุคลากรของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดตลอดไป					
32. ท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นที่รายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็					

ความผูกพันองค์กรของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
สมัครใจที่จะทำงานอยู่ที่สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดต่อไป					
33. ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่หรือย้ายออกจากสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดทันทีหากมีโอกาส					
34. หากท่านลาออกจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด					
35. ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด					
4. ความมีอิสระในการทำงาน					
36. ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้เอง					
37. ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
38. ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ					
39. กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน					
40. โครงสร้างในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดทำให้ท่านมีอิสระในการทำงาน					

ตอนที่ 4 ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

คำแนะนำ กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกคำตอบ ตามระดับความสำคัญ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อความผูกพันองค์กรของท่านอย่างไรบ้าง

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม					
1. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ					
2. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน					
3. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีความรู้ และให้คำแนะนำตอบข้อ					

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ซักถามได้ถูกต้องและตรงประเด็น					
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา					
4. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการถูกต้องตรงตามเวลาที่แจ้งไว้					
5. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดให้บริการรวดเร็วตามขั้นตอนที่กำหนดไว้					
6. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีการแจ้งข้อมูลระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน					
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ					
7. มีบุคลากรในสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพียงพอต่อการให้บริการ					
8. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีโต๊ะ เก้าอี้ ที่ได้จัดเตรียมไว้เพียงพอกับการให้บริการ					
9. ในภาพรวมสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า					
10. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
11. บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดมีการแต่งกายสะอาดให้เห็นถึงภาพลักษณ์ด้านความทันสมัย					
12. ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานวัฒนธรรมจังหวัดมีมาตรฐานในการให้บริการใกล้เคียงกับสถาบันชั้นนำในประเทศ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน



ภาคผนวก ข
ขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครื่องและมอร์แกน



ขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ที่มา : Robert V. Krejcie and Earyle W. Morgan, 1970 อ้างใน ชีวสถิติเอกะกุล, 2543

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวอัญชลีพร สันธิ
วัน เดือน ปีเกิด	7 มิถุนายน 2527
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (ฟิสิกส์) มหาวิทยาลัยนเรศวร 2550
สถานที่ทำงาน	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดระยอง
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการวัฒนธรรมปฏิบัติการ

