

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

นางสาวณัฐธินี พรหมพัฒน์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

The Relationship between Organizational Commitment and Performance
Result of Personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani

Miss Nattarin Phromphat



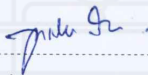
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

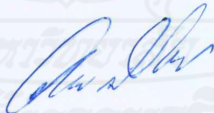
2016

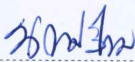
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผล
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5
สุราษฎร์ธานี
ชื่อและนามสกุล นางสาวณัฏฐ์ธนิ นพรมพัฒน์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ผู้ศึกษา นางสาวฉวีวรรณ พรหมพัฒน์ **รหัสนักศึกษา** 2573002843 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี (2) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี และ (4) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วยจังหวัดชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา กระบี่ สุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช จำนวน 304 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 173 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบ่งสัดส่วนและการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านลักษณะองค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี และด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ (4) ข้อเสนอแนะคือ 1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ มีการเลื่อนตำแหน่งและเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรม 2) ด้านลักษณะองค์กร ควรมีโครงสร้างงานที่ชัดเจน บุคลากรแต่ละรายทำงานตามโครงสร้างที่กำหนด 3) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ควรมีการพิจารณาให้ผู้บังคับบัญชามีความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน 4) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่ต้องรับผิดชอบ

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

Independent Study title: The Relationship between Organizational Commitment and Performance Result of Personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani

Author: Miss Nattarin Phromphat; **ID:** 2573002843; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisors: Dr. Chamnian Rajphaetyakhom; **Academic year:** 2016

Abstract

The objectives of this study were to: (1) study level of organizational commitment of personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani; (2) study level of performance result of personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani; (3) study the relationship between organizational commitment and performance result of personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani; and (4) recommend approaches to promote organizational commitment in order to increase performance result of personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani.

This study was a survey research. Population was 304 personnel working for Public Relations Office Region 5 Suratthani covering 7 provinces of upper northern south which comprised of Chumporn, Ranong, Phuket, Phang-nga, Krabi, Suratthani and Nakhon Si Thammarat. Sample size was determined by Taro Yamane's calculation formula and derived 173 samples. Sampling was stratified random and simple sampling. Research instrument was a questionnaire. Statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation and Pearson Correlation Coefficient.

The results revealed that: (1) an overview image of level of organizational commitment of personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani was at moderate level; (2) an overview image of level of performance result of personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani was at high level; (3) the relationship between organizational commitment and performance result of personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani, it was found that factors associated to organizational commitment on job-related characteristics, organizational characteristics and quality of work life had positive relationship at moderate level with performance result of personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani. Leadership had positive relationship at low level with performance result of personnel of Public Relations Office Region 5 Suratthani with statistically significance at the level of .01; and (4) recommendations were 1) job-related characteristic: the organization should support that advancement of personnel according to knowledge or skills-based and merit system principle, 2) organizational characteristics: there should have clear structure and personnel was put in the right position, 3) leadership: there should have career development, 4) quality of working life: there should increase number of personnel to be aligned with the responsible job.

Keywords: Organizational Commitment, Performance Result, Public Relations Office Region 5 Suratthani

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป กรรมการสอบ การศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ท่านได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระ ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา จนถูกต้องและสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณา ให้ความรู้ รวมทั้งให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษา ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของ ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาให้มีความ ถูกต้อง สมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลา และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวม ข้อมูลการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนสำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี

นอกจากนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ซึ่งเป็นกำลังใจ ห่วงใย และให้การ สนับสนุนลูกในทุกทางเสมอมา คุณประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบแต่ บุพการี คณาจารย์ ผู้บังคับบัญชา และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องมา ณ ที่นี้

ณัฐฐินัน พรหมพัฒน์

มีนาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	6
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดและทฤษฎีที่ว่าด้วยความผูกพันต่อองค์กร	12
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	24
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี.....	61
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี.....	70
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพัน ต่อองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก ประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี.....	77
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
สรุปการศึกษา	85
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	101
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ	102
ข แบบสอบถาม	104
ประวัติผู้ศึกษา	117

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี.....	43
ตารางที่ 3.2 โครงสร้างของแบบสอบถามแสดงตัวบ่งชี้ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	45
ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	52
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	57
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	58
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	58
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร.....	59
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทน.....	60
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	61
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในภาพรวม.....	62
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	62
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะองค์กร.....	65
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา.....	67
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	68
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในภาพรวม.....	70
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ.....	71

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	72
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	73
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านการพัฒนาองค์กร.....	74
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี.....	75
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี.....	76
ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี.....	76
ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี.....	77
ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี.....	77
ตารางที่ 4.23 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	78

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.24	ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะองค์กร.....	80
ตารางที่ 4.25	ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา.....	81
ตารางที่ 4.26	ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	82



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
ภาพที่ 2.1 ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กร Steers.....	15
ภาพที่ 2.2 ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กรของ Steers และ Porter.....	16
ภาพที่ 2.3 ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กรที่มีปัจจัยลักษณะโครงสร้างองค์กรเพิ่มเข้ามา.....	19



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ปัจจัยของการบริหารซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการ นั้น คนถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในทุกๆ องค์กร องค์กรใดจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ต้องอาศัยปัจจัยทรัพยากรมนุษย์ที่ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นกำลังสำคัญในการนำพาองค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้จะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนขุมทรัพย์ที่มีค่ามหาศาล ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในยุคปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นก็ได้จำกัดขอบเขตอยู่แค่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเท่านั้น แต่ยิ่งไปกว่านั้นยังมีสิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือ การปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป โดยองค์กรจะต้องใส่ใจดูแลรักษาความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียง และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและความยากลำบาก แต่การที่องค์กรจะคาดหวังและมุ่งผลให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เป็นแรงเสริมเพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร (วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล, 2549: 261) เมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ก็จะส่งผลทำให้เกิดแรงผลักดัน แรงจูงใจ และกระตุ้นให้บุคลากรพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของตนจนสุดความสามารถให้กับองค์กร เพราะด้วยความรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรก็ยังคอยทำหน้าที่ประสานและเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของบุคลากรขององค์กรให้สอดคล้องไปด้วยกับเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย

ความผูกพันองค์กรครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานที่ทำ ด้วยเหตุนี้เองจึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นคุณูแจสำคัญที่จะคอยผูกมัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานและร่วมงานอยู่กับองค์กรไปนานๆ จากที่กล่าวมาแล้วความผูกพันต่อองค์กรยังมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรนี้จะค่อยๆ พัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่จะคงอยู่อย่างมั่นคง โดยจะทำหน้าที่คอยเป็นแรงผลักดันและจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอุทิศตนเพื่อองค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรในองค์กรเกิดความอึดอัดใจ ไม่สบายใจ หรือไม่พึงพอใจต่องานที่ตนเองทำแล้วบุคลากรเหล่านั้นก็จะไม่มีความจงรักภักดีและไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดการโยกย้าย หรือการลาออกจากองค์กรไป ผลกระทบที่ตามมาก็คือทำให้งานที่เกิดความล่าช้า หยุคชะงัก ขาดความต่อเนื่อง

จากความสำคัญและอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ทำให้ผู้ศึกษาสนใจจะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยจะศึกษาสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อจะได้ร่วมมือกันหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าต่อองค์กรไว้ให้นานที่สุด การทำงานร่วมกันมีความสำคัญถ้าความคิดต่างกันส่งผลต่อการทำงาน ตัวอย่าง เช่น อายุต่างกันก็ส่งผลต่อความคิด อายุน้อยกว่าเป็นหัวหน้างาน อายุเยอะกว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานเวลาจะสั่งงานหรือการดำเนินงานร่วมกันก็เกิดความลำบากใจ ส่งผลต่อการทำงาน การได้รับการยอมรับจากผลการปฏิบัติงาน หากขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดสภาวะขาดงานบ่อย ไม่อยากมาทำงานแม้งานที่ทำออกมาก็ไม่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร

สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานภาครัฐที่นำเอาแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงาน เพื่อดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ซึ่งการดำเนินงานในแต่ละเรื่องจำเป็นต้องใช้งบประมาณ แรงงาน วัสดุ อุปกรณ์ และเวลา และสิ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าสิ่งที่ได้การดำเนินการไปนั้นคุ้มค่างกับทรัพยากรที่ได้ใช้ไปหรือไม่ เพียงใด โดยโรเบิร์ต เอส แคปแลนด์ และเดวิด พี นอร์ตัน (Robert S. Kaplan and David P. Norton) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) โดยประเมินครอบคลุม 4 มุมมอง คือ มุมมองทางด้านลูกค้า (customers perspective) มุมมองด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร (internal business process perspective) มุมมองทางการเรียนรู้และการพัฒนา (learning and growth perspective) และมุมมองด้านการเงิน (financial perspective) ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(ก.พ.ร.) นำมาประยุกต์เพื่อประเมินผลระบบราชการไทย โดยแบ่งมิติการประเมินผลไว้ 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค มีภารกิจในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐและรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญของรัฐสู่ประชาชน ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสะท้อนปัญหาของประชาชนกลับไปยังรัฐบาล และสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีในระดับประเทศ ผ่านทางสื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อสารสนเทศ และสื่อบุคคล ซึ่งมีหน่วยงานดำเนินการอยู่ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วย จังหวัด ชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา กระบี่ นครศรีธรรมราช และสุราษฎร์ธานี โดยมีสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย 10 สถานี สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย 3 สถานี สถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา 3 สถานี และสถานีเครื่องส่งวิทยุโทรทัศน์ 3 สถานี และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยบุคคลกรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านต่างๆ จึงทำให้เกิดประสบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเป็นอย่างมาก คือ

1. เกิดปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เช่น ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพสื่อสารมวลชน ที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของการแข่งขันในโลกของสื่อยุคใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. ขาดความท้าทายในการทำงาน เพราะในการทำงานประชาสัมพันธ์มีความละเอียดอ่อน ต้องใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน เช่น ด้านประชาสัมพันธ์อย่างมืออาชีพ การให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรักษาบุคลากรไว้กับองค์กร หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและไม่เกิดการโยกย้ายขึ้น แต่ถ้าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ โอกาสที่องค์กรจะไม่บรรลุเป้าหมายจะสูง และแนวโน้มการโยกย้ายจากองค์กรจะเกิดขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

2.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

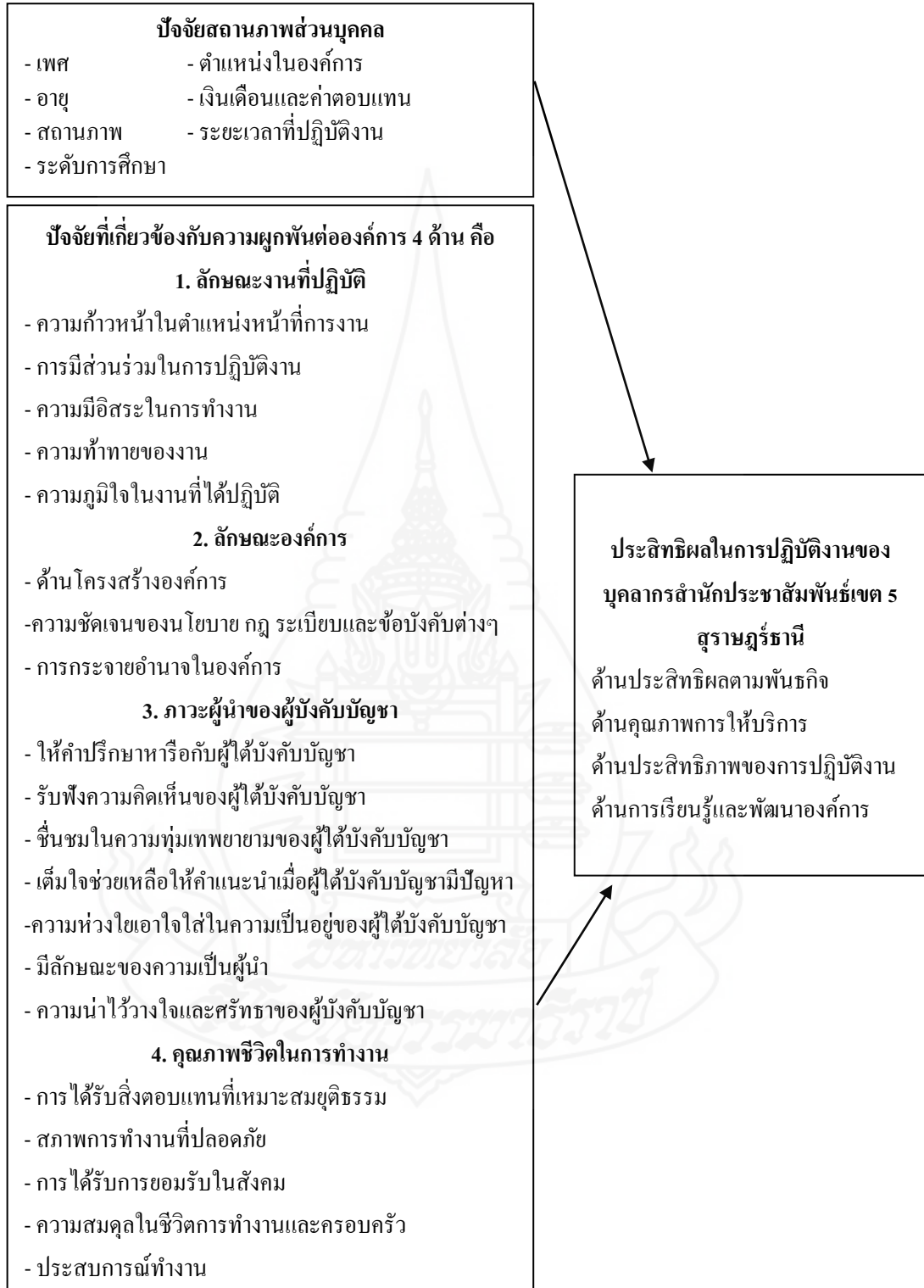
2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการบูรณาการการศึกษาแนวคิดหรือปัจจัยต่างๆ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานีและเน้นศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยนำตัวแบบ Steers และPorter ที่ได้ร่วมกันกล่าวไว้ในปี 1983 และตัวแบบของนักวิชาการท่านอื่นๆ มาบูรณาการและใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ลักษณะองค์การ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา คุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าปัจจัยที่มีผลต่อผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ประสิทธิภาพตามพันธกิจ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน การพัฒนาองค์การแสดงออกมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานในการศึกษา

4.1 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

4.2 ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

4.3 ปัจจัยด้านภาวะของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

4.4 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของหน่วยงานสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วยจังหวัดชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา กระบี่ สุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วยจังหวัดชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา กระบี่ สุราษฎร์ธานี และจังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งสิ้นจำนวน 304 คน

5.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 173 คน โดยวิธีคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane กำหนดค่าระดับความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะส่วนตัวของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้จากราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร 4 ด้านคือ

(1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพของงานที่บุคลากรรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ 1) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 3) ความมีอิสระในการทำงาน 4) ความท้าทายของงาน และ 5) ความภูมิใจในงานที่ได้ปฏิบัติ

(2) ลักษณะองค์กร ประกอบด้วย 1) ด้านโครงสร้างองค์กร 2) ความชัดเจนของนโยบาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ และ 3) การกระจายอำนาจในองค์กร

(3) ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย 1) ให้คำปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนตัดสินใจในเรื่องสำคัญ 2) การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา 3) การชื่นชมในความทุ่มเทพยายามของผู้ใต้บังคับบัญชา 4) การเต็มใจช่วยเหลือให้คำแนะนำเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหา 5) ความห่วงใยและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา 6) มีลักษณะของความเป็นผู้นำ 7) ความน่าไว้วางใจและศรัทธาของผู้บังคับบัญชา

(4) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 1) การได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัย 3) การได้รับการยอมรับในสังคม 4) ความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว และ 5) ประสบการณ์ทำงาน

5.4.2 **ตัวแปรตาม** คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย

- 1) ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ
- 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
- 4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

6.2 องค์กร หมายถึง สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี หน่วยงานราชการส่วนกลาง สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ณ เลขที่ 145 ถนนคอนนง ตำบลตลาดอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีและหน่วยงานในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วย สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จำนวน 10 สถานี สถานีวิทยุโทรทัศน์ NBT 3 สถานี สถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา 3 สถานี และสถานีเครื่องส่งโทรทัศน์ 3 สถานี

6.2.1 สปข.5 หมายถึง สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

6.2.2 สทท. หมายถึง สถานีวิทยุโทรทัศน์ NBT

6.2.3 สวท. หมายถึง สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

6.2.4 สวศ. หมายถึง สถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา

6.2.5 สคท. หมายถึง สถานีเครื่องส่งโทรทัศน์

6.3 บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างเหมาบริการ และลูกจ้างอื่นๆ ในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบนประกอบด้วยจังหวัดชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงา กระบี่ นครศรีธรรมราช และสุราษฎร์ธานี

6.4 สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะส่วนตัวของบุคลากร ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

6.5 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพของงานที่บุคลากร รับผิดชอบอยู่ ได้แก่

6.5.1 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความรู้ ความสามารถ ได้รับการสนับสนุนให้เจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ และสายงาน และการเลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรมชาติได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การสัมมนา เป็นต้น

6.5.2 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีโอกาสแสดงความคิดเห็น และงานของตนมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ การมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมติดตามประเมินผลในการปฏิบัติงานและร่วมแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงาน

6.5.3 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การได้รับสิทธิเสรีภาพในการปฏิบัติงาน ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน การมีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา และมีอิสระในการเสนอแนะวิธีการหรือสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

6.5.4 ความท้าทายของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายนั้น จะต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถความคิดสร้างสรรค์ เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายจะมีแรงกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานและแก้ปัญหา อุปสรรคให้ลุล่วงด้วยดี จะเกิดความพอใจเมื่องานประสบความสำเร็จ

6.5.5 ความภูมิใจในงานที่ได้ปฏิบัติ หมายถึง การเห็นคุณค่า ความสำคัญของตนเอง ความสุขใจ ภาคภูมิใจ ในงานที่ทำ

6.6 ลักษณะองค์การ หมายถึง

6.6.1 ด้านโครงสร้างองค์การ หมายถึง ความชัดเจนของการแบ่งงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

6.6.2 ความชัดเจนของนโยบาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ หมายถึง การที่องค์การมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจนแน่นอน ที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม

6.6.3 การกระจายอำนาจในองค์การ หมายถึง ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ มอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มอบหมายงานและความรับผิดชอบไปยังฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจนให้มีส่วนร่วมในการบริหาร

6.7 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา หมายถึง บทบาทของภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาในการสร้างความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

6.7.1 ให้คำปรึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนตัดสินใจในเรื่องสำคัญ

6.7.2 การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

6.7.3 การชื่นชมในความทุ่มเทพยายามของผู้ใต้บังคับบัญชา

6.7.4 การเต็มใจช่วยเหลือให้คำแนะนำเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหา

6.7.5 ความห่วงใยและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

6.7.6 มีลักษณะของความเป็นผู้นำ

6.7.7 มีความน่าไว้วางใจและศรัทธาของผู้บังคับบัญชา

6.8 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ได้แก่

6.8.1 การได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม หมายถึง การได้รับค่าจ้างและเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสมกับเศรษฐกิจ สังคม ค่าครองชีพในปัจจุบัน

6.8.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานตั้งแต่สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ แสง เสียง อุณหภูมิ และบรรยากาศ

6.8.3 การได้รับการยอมรับในสังคม หมายถึง การได้รับการยกย่องเชิดชูจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลทั่วไป โดยการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี ให้กำลังใจ หรือแสดงออกอื่นๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ที่ปราศจากการมีอคติ

6.8.4 ความสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ใช้ชีวิตในที่ทำงานและชีวิตครอบครัว หรือส่วนตัวได้อย่างไม่ขัดแย้ง แสดงให้เห็นตัวตนที่สอดคล้องกันระหว่างอาชีพกับวิถีชีวิต

6.8.5 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ประสบการณ์ต่างๆ ที่แต่ละบุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กรหรือภายในหน่วยงาน ได้แก่ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือ พึ่งพาได้ขององค์กร

6.9 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ จำนวน 4 ด้าน

6.9.1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ หมายถึง ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลัก

6.9.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน มุ่งเน้นผู้รับบริการและมีส่วนได้เสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย พึงพอใจและกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี

6.9.3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การพัฒนา กฎหมาย กฎ ระเบียบ

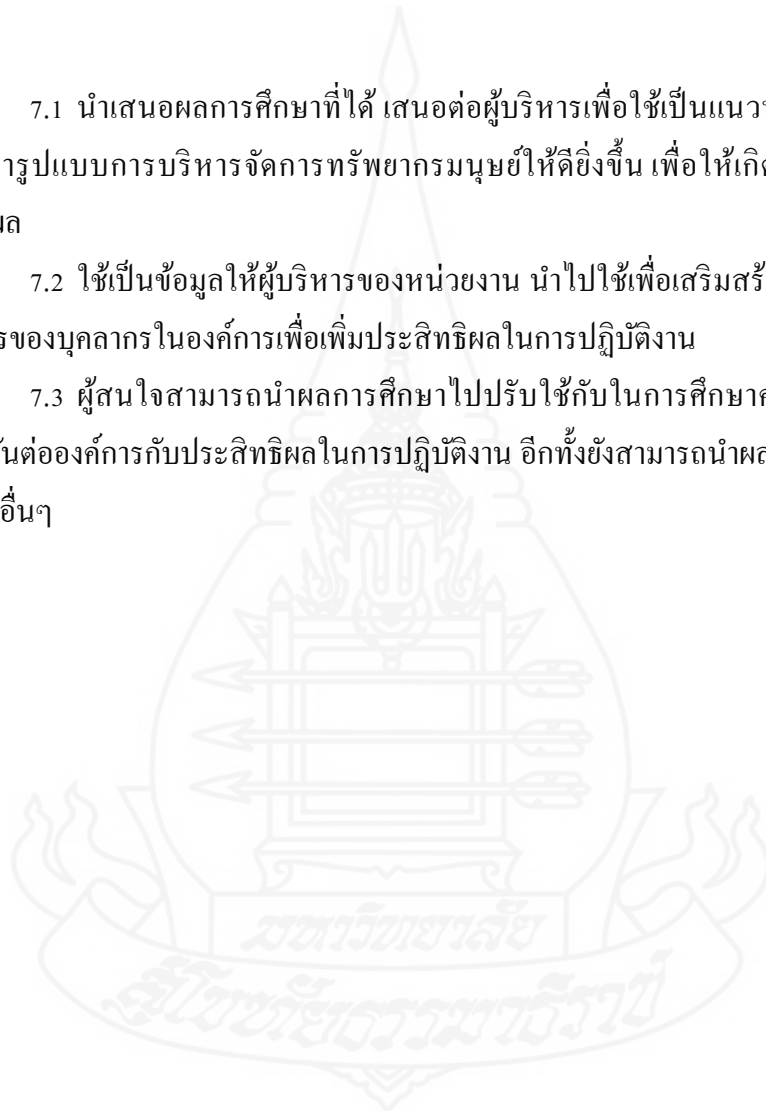
6.9.4 **ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์การ** หมายถึง การเพิ่มพูนศักยภาพ การส่งเสริม การเรียนรู้ การฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมสนับสนุนด้านทักษะความทันสมัย การนำ เทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 นำเสนอผลการศึกษาที่ได้ เสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

7.2 ใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของหน่วยงาน นำไปใช้เพื่อเสริมสร้างความความผูกพัน ต่อองค์การของบุคลากรในองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7.3 ผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้กับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับ หน่วยงานอื่นๆ



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่ว่าด้วยความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่ว่าด้วยความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 741) ให้ความหมายของคำว่า “ผูกพัน” หมายถึง มีความเป็นห่วงกังวลเพราะรักใคร่ก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กร น่าจะหมายถึง ความเป็นห่วง รักใคร่ในองค์กร นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Becker (1970: 32-40) อ้างถึงในปาริชาติ พงษ์ชัยศรี, 2552: 5) ได้กล่าวว่า ความผูกพันเป็นการแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมบางอย่างอันสืบเนื่องมาจากการที่เขาได้ลงทุนเสียเวลาและพลังงานไปกับสิ่งนั้นๆ ซึ่งความผูกพันนี้ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรทำให้ทราบถึงบุคลิกภาพ

Kantor (1968: 499 อ้างถึงในปาริชาติ พงษ์ชัยศรี, 2552: 5) ได้กล่าวว่า ความผูกพันเป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะอุทิศกำลังกายและความจงรักภักดีให้แก่องค์กร

Steers (1977: 47 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552: 195) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันกับองค์กรนั้น เป็นความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงตนว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับวัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิกขององค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปฏิบัติงานและหัวหน้า พฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออก คือ ความเต็มใจจะปฏิบัติตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออก ดังนี้

1. มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. มีความเชื่อมั่น ยอมรับในค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีจะทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ และยังเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำกว่า (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, จินดาภักขณ์ วัฒนสินธุ์ และ ไชยนันท์ ปัญญาศิริ, 2552: 156-157)

ประสิทธิ์ หมัดอ่อน (2554: 9) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงทัศนคติความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นศรัทธาในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้วยความเต็มใจและทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มกำลัง จนก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยไม่คิดที่จะลาออกเพื่อเปลี่ยนองค์กรใหม่เป็นเพราะความรู้สึกที่หนักแน่นของบุคคลที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.2 ความสำคัญของความผูกพันองค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ซึ่งนักศึกษาได้ทำการทบทวนเอกสารงานวิจัยต่างๆ โดยได้หยิบยกมากล่าวโดยสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญดังต่อไปนี้ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2552: 158)

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของพนักงานในองค์กรได้ดี ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป ทำให้อัตราการย้ายงานและการขาดงานลดลง
2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์กรปฏิบัติงานงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันในองค์กรและต่างก็มีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรร่วมกัน

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร โดยที่ผู้ที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร

4. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามทุ่มเททำงานให้กับองค์กร

5. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดหลักที่สามารถอธิบายความมีประสิทธิภาพขององค์กรได้

ประสิทธิ์ หมัดอ่อน (2554: 10) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเป็นผู้ที่อุทิศร่างกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรก็คือ พยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่ว่าด้วยความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรสำนักสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาและรวบรวมตัวแบบทฤษฎี เช่น Steer' Model ตัวแบบในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามลำดับดังนี้

Steer' Model ตัวแบบในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977: 46 อ้างถึงในปาริชาติ พงษ์ชัยศรี, 2552: 13-16) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของบุคคลที่มีต่อองค์กรนั้นๆ โดยความผูกพันนั้นเป็นไปใน 3 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. มีความมุ่งมาดปรารถนาที่จะดำรงตนให้เป็นสมาชิกขององค์กร

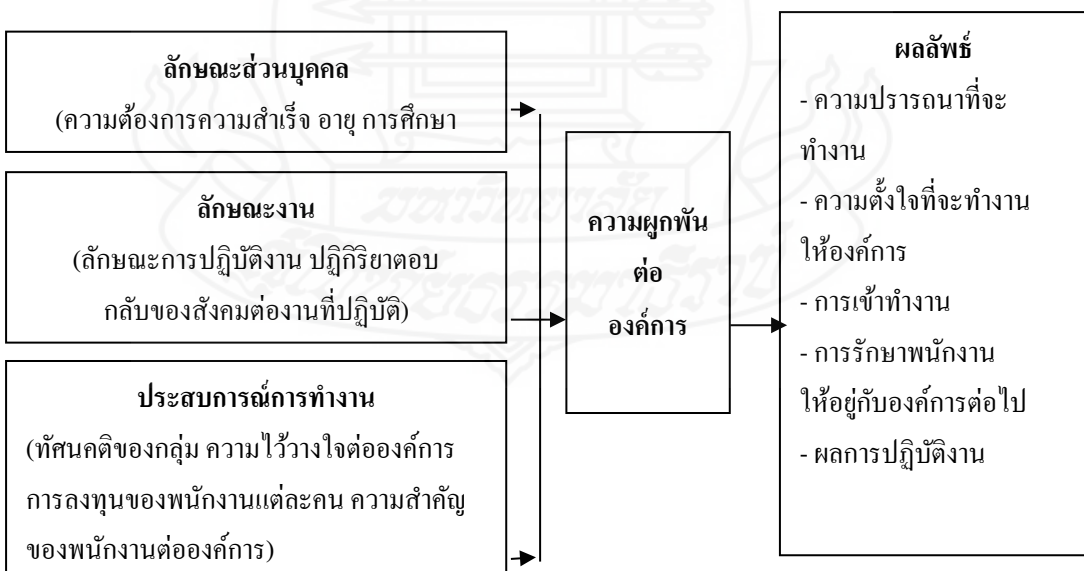
Steers ได้เสนอตัวแบบที่ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 Steers ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันออกเป็น 3 กลุ่มคือ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์การทำงาน

ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น อายุ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การศึกษาและลักษณะบทบาท

ลักษณะงาน ประกอบด้วยความท้าทายของงาน โอกาสที่จะปฏิสัมพันธ์กับสังคม ประสบการณ์การทำงาน ประกอบด้วยทัศนคติของกลุ่มที่มีต่อองค์กร ความเชื่อถือต่อองค์กรและความไว้วางใจต่อองค์กร องค์กรมีความเข้าใจที่พนักงาน ได้ลงทุนลงแรง และเห็นความสำคัญของพนักงาน องค์กรมีการให้รางวัลหรือได้ตระหนักถึงความคาดหวังของพนักงาน

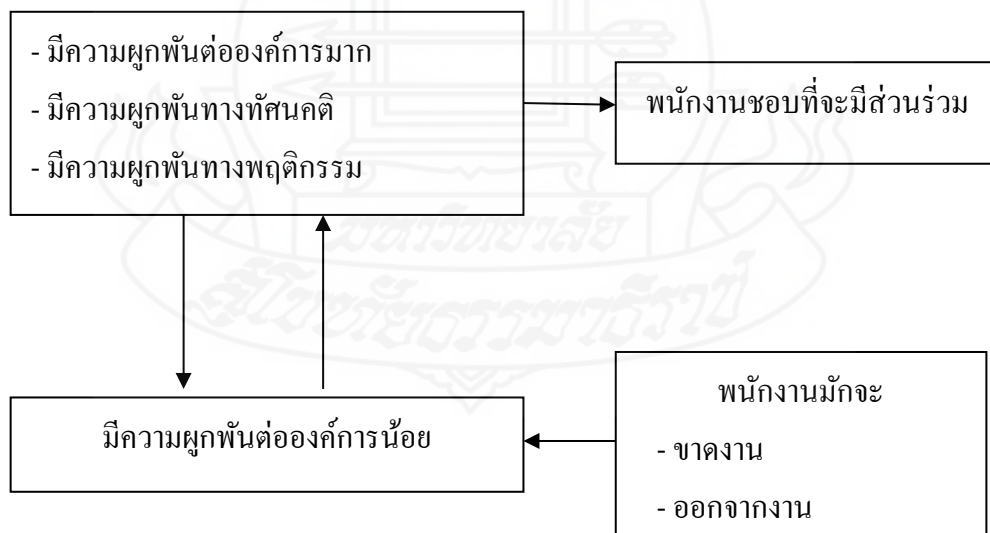
ส่วนที่ 2 เป็นการอธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ในหลายๆอย่าง คือ พนักงานที่มีความผูกพันสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร และมีผลต่อการดำรงรักษาให้พนักงานอยู่หรือออกจากองค์กร นอกจากนี้ ความผูกพันยังมีความสัมพันธ์ต่อการเข้าทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูงต่อเป้าหมายขององค์กรและยังมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรนั้น จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะมาทำงานและทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย ดังภาพที่ 2.1



ที่มา: Steers, 1977: 47 อ้างถึงในพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2548: 126

ภาพที่ 2.1 ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กร Steers

ในปี 1979 Steers และ Porter ได้ร่วมกันนำเสนอแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ของ Staw and others (19977 อ้างถึงในปาริชาติ พงษ์ชัยศรี, 2552: 15) ที่ได้แยกความผูกพันออกเป็น 2 ประเภท คือ ความผูกพันทางทัศนคติและความผูกพันทางพฤติกรรม โดยความผูกพันทางทัศนคติ เป็นความปรารถนาของพนักงานที่จะอยู่กับองค์กรและมีความตั้งใจที่จะทำงานหนักให้แก่องค์กร ส่วนความผูกพันทางพฤติกรรมเป็นความผูกพันที่เป็นกระบวนการ เป็นการตัดสินใจที่ยกเลิกไม่ได้ หรือไม่สามรถถอนตัวออกจากองค์กรนั้นได้ เช่น ขึ้นตอนหรือกระบวนการเริ่มแรกที่เข้ามาทำงาน หรือการตัดสินใจที่ผิดพลาดที่ยุ่งก้าวเข้ามาทำงานกับองค์กร ทำให้ตนต้องมีความผูกพัน ต่อการกระทำนั้น ตัวอย่างคือ พนักงานในระดับล่างได้รับความยากลำบากในโปรแกรมการฝึกงาน เพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานกับเครื่องจักร ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเสียเวลาและยังต้องมี พันธะกับองค์กรนั้นต่อไป จึงไม่สามารถออกจากองค์กรนั้น ไปยังที่อื่นได้ จึงเป็นเพียงความรู้สึก ที่ต้องผูกมัดอยู่กับองค์กรเท่านั้น และพนักงานก็จะพยายามหาเหตุผลมาสนับสนุนให้กับตนเองว่า ได้ตัดสินใจถูกต้องแล้วที่ทำงานกับองค์กรนี้ เหตุผลสนับสนุนนั้น ได้แก่ การเน้นไปที่คุณค่าของ ผลประโยชน์องค์กรหรือผลประโยชน์ที่ได้รับในยามเกษียณอายุ ดังนั้น ความรู้สึกที่ต้องยึดติดกับ องค์กรดังกล่าวจึงไม่ได้หมายความว่าพนักงานผู้นั้นจะมีความผูกพันทางทัศนคติต่อองค์กรใน ระดับสูง แนวคิดดังกล่าวนี้ Steer และ Porter ได้นำมาทำเป็นแผนภาพแสดงความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อการขาดงานและการออกจากงาน ดังภาพที่ 2.2



ที่มา: Steers, R.M. and Porter, L.W., 1979: 303 อ้างถึงในปาริชาติ พงษ์ชัยศรี, 2552: 15

ภาพที่ 2.2 ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กรของ Steers และ Porter

เมาว์เดย์, พอร์ตเตอร์ และสเตียร์ (Mowday, Porter & Steers, 1982: 28-43) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้น และอิทธิพลของพันธะผูกพันต่อองค์การ มีอยู่ 4 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ การศึกษา เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ บุคลิกลักษณะ
2. ลักษณะบทบาท (Role-related Characteristics) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความท้าทายในงาน
3. ลักษณะโครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristics) ได้แก่ ขนาดขององค์การ การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ
4. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experiences) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์การ รูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร

ต่อมาในปี 1983 สเตียร์ และพอร์ตเตอร์ และ (Steers & Porter, 1983: 441-451) ได้มีการศึกษาและทดสอบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพันธะผูกพันต่อองค์การที่พบโดยทั่วไปของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ลักษณะงาน (Job or Role-related Characteristics) ลักษณะโครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristics) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work experience) มีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) เป็นคุณลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลในองค์การที่พบว่า มีผลต่อพันธะผูกพันต่อองค์การ โดยพิจารณาได้จาก เพศ อายุ ของบุคลากรในองค์การ สถานภาพการสมรสหรือสถานภาพการครองตนของบุคลากรในองค์การ ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษาที่บุคลากรในองค์การได้รับสูงสุด ระดับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่บุคลากรภายในองค์การได้รับ ณ เวลาปัจจุบัน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่บุคลากรในองค์การปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน โดยนับตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในองค์การจนถึงปัจจุบัน
2. ลักษณะงาน (Job or Role-related Characteristics) เป็นคุณลักษณะของงานที่มีคุณค่าบทบาทหน้าที่ที่เด่นชัดของแต่ละบุคคลภายในองค์การ โดยลักษณะงานที่มีความแตกต่างจะมีผลต่อพันธะผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในระดับต่างกัน โดยพิจารณาจาก

2.1 ความก้าวหน้าในงาน เป็นการที่บุคลากรในองค์การปฏิบัติหน้าที่ของตนเองภายในองค์การของตนเองแล้วบุคลากรเหล่านั้นจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ที่งานตลอดจนถึงการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในงานที่ตนเองปฏิบัติในหน่วยงาน

2.2 ความมั่นคงในงาน เป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคลากรในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ของตนเองจนได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงานเพื่อเป็นการพัฒนาและสร้างความมั่นคงในการทำงานแก่บุคลากรในองค์กรมากยิ่งขึ้น

2.3 ความมีอิสระในงาน เป็นลักษณะงานที่บุคลากรภายในองค์กรได้รับโดยมีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานนั้นได้ตั้งแต่จบบังเกิดผล สามารถจะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานได้อย่างชัดเจน

3. ลักษณะ โครงสร้างขององค์กร (Structural Characteristics) เป็นคุณลักษณะของรูปแบบขององค์กร ที่มีแผนในการที่จะให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร โดยมีขอบเขตอย่างชัดเจนพิจารณาจาก

3.1 นโยบาย กฎ ข้อบังคับ เป็นสิ่งที่ใช้เป็นตัวกำหนด อำนาจหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์กร หรือความเป็นทางการของกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในองค์กร

3.2 การมีส่วนร่วมในการบริหาร เป็นลักษณะของงานที่บุคลากรภายในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการทำงานรวมถึงการตัดสินใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

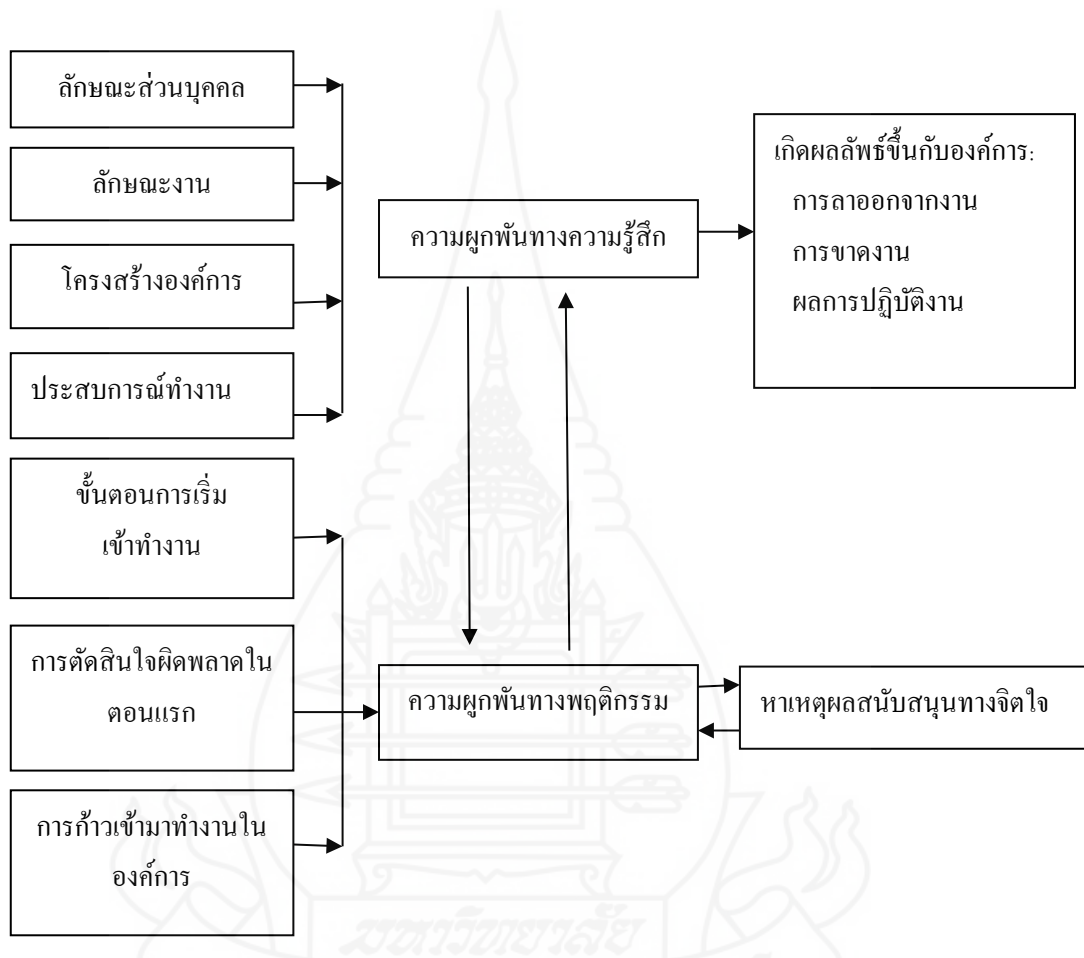
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เป็นประสบการณ์การรับรู้ของบุคลากรที่ได้รับในระหว่างการทำงานภายในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยพิจารณาจาก

4.1 ความสำคัญของงาน เป็นความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรที่มีต่องานที่ปฏิบัติหรือรับผิดชอบอยู่ ว่ามีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกทางบวกต่องานที่ปฏิบัติอยู่

4.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นลักษณะความสัมพันธ์ที่บุคลากรภายในองค์กรได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน การประสานงาน รวมทั้งมีการร่วมมือกันทำงาน โดยสัมพันธ์อันดี และทัศนคติอันดีระหว่างกันภายในองค์กร

4.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นลักษณะความสัมพันธ์ที่บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้สึกต่อผู้บังคับบัญชาว่าตนเองได้รับการปฏิบัติที่ดีต่อกัน ด้วยสัมพันธภาพที่มีมิตรไมตรีต่อกัน

จากการศึกษาข้อมูลของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในปี 1983 ตามที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งเป็นรายละเอียดที่พัฒนาการศึกษาของ สเตียร์ (Steers, 1977) และ เมวาร์เดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) เพียงแต่จะมีปัจจัยในเรื่องของลักษณะ โครงสร้างองค์การเพิ่มเติม เข้ามาดังภาพที่ 2.3



ที่มา: Steers, R.M. and Porter, L.W., 1983: 427 อ้างถึงในปารีชาติ พงษ์ชัยศรี, 2552: 16

ภาพที่ 2.3 ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กรที่มีปัจจัยลักษณะโครงสร้างองค์การเพิ่มเข้ามา

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

การที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการตอบสนองในสิ่งต่างๆ ที่บุคคลต้องการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยตระหนักว่าบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน การตอบสนองความต้องการหรือการจูงใจให้บุคคลทำงาน ด้วยความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงาน มีความสำคัญอย่างยิ่ง และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและรวบรวมตัวแบบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อให้ได้ตัวแบบที่มีความเหมาะสมมากที่สุดต่อการศึกษาค้นคว้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

สุพักตร์ เวียงอินทร์ (2554: 31-35) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก(Frederick Herzberg) ทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ (McGregor) และทฤษฎีของเรดดิน (W. J. Reddin) สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์ก

เฮอริชเบิร์ก สร้างทฤษฎีขึ้นมา โดยการสัมภาษณ์ วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน ในบริเวณเมือง Pittsburg มลรัฐ Pennsylvania แห่งสหรัฐอเมริกา แนวการศึกษาของเฮอริชเบิร์ก คือการสอบถามนักวิศวกรและนักบัญชีว่า “อะไรทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน” ตลอดจนเหตุผลการชอบหรือไม่ชอบนั้น พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือจูงใจให้คนทำงานซึ่งเกิดภายในตัวงาน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)

1.2 การยกย่องนับถือ (Recognition)

1.3 งานที่ท้าทาย (Challenge)

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

1.6 ความเจริญเติบโต (Growth) ส่วนความไม่พอใจหรือความไม่ชอบงาน ที่มี

ผลมาจากปัจจัยแวดล้อมภายนอก มี 5 ประการ คือ

1) นโยบายและการบริหารขององค์กร (Policies and Administration)

2) ค่าจ้างแรงงาน (Wage)

3) การบังคับบัญชา (Supervision)

4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน (Interpersonal Relations)

5) สภาพการทำงาน (Working Condition)

ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจที่เกิดขึ้นภายในในงาน และทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน เพราะปัจจัยดังกล่าวจะทำให้เกิดความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง การใช้ปัจจัยทั้งหกประการข้างต้น ซึ่งเฮอริชเบิร์ก เรียกว่า Motivator Factors ต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

2. ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

ดักลาส แมคเกรเกอร์ เสนอทฤษฎีการจูงใจมีชื่อเรียกว่า ทฤษฎี X ทฤษฎี Y แนวคิดของทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนข้อสันนิษฐานที่ว่า ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์มีทั้งคนที่ตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงาน ความเชื่อตามข้อสันนิษฐานแห่งทฤษฎี X มีว่า

2.1 มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่ทำได้

2.2 เนื่องจากไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุมแนะนำ และขู่จะลงโทษ

2.3 ชอบให้ผู้อื่นแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด

เมื่อตั้งทฤษฎี X ขึ้นมา แมคเกรเกอร์ตั้งข้อสงสัยว่า ธรรมชาติของคนตามทฤษฎีนี้จะถูกต้องหรือไม่ หรือนำไปใช้ในทุกสถานการณ์ได้หรือไม่ ในที่สุดก็หาข้อยุติไม่ได้ เขาจึงพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งเรียกว่าทฤษฎี Y ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์เรานั้นโดยธรรมชาติมิใช่คนเกียจคร้าน และขี้เกียจไม่ได้ หากแต่มนุษย์สามารถควบคุมตัวเองได้ และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎี Y เขาจะไม่ควบคุมหรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัว แต่จะพยายามช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวเอง และมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างกว้างขวาง แมคเกรเกอร์อธิบายทฤษฎี Y โดยชี้ให้เห็นว่า

1) ความพยายามของมนุษย์ทางกำลังกายกำลังใจต่องานมีมากเท่ากับการเล่นและการพักผ่อน

2) การควบคุมและการบังคับจกภายนอกไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง

3) มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความตั้งใจ

4) คนเราไม่เรียนรู้แต่เพียงการยอมรับผิดชอบเท่านั้น หากแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5) ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่างๆ ที่ประสบเป็นสิ่งที่มืออยู่ในทุกคน

6) ในสังคมปัจจุบันแต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น

แมคเกรเกอร์ จึงให้เห็นว่า การจูงใจคนให้ทำงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y และมองเขาในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ที่บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจคนได้มากกว่าจูงใจด้วยคนด้วยทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า จะละเลยต่อการควบคุมงานโดยสิ้นเชิง

ทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ ถูกวิพากษ์วิจารณ์มากในประเด็นที่ว่า มนุษย์เป็นผู้มีความสลับซับซ้อนไม่อาจเข้าใจได้ง่ายๆ (Man is a complex man) เนื่องจากมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคมความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของคนก็เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะแวดล้อมได้ ไม่จำเป็นต้องทำงานเพื่อสนองความต้องการทางจิตใจและด้านสังคมเสมอไป เพราะฉะนั้นการที่จะลงความเห็นว่ามนุษย์เป็นสัตว์ชนิดหนึ่งก็ดี มนุษย์เป็นสัตว์สังคมก็ดี และมนุษย์เป็นคนดีหรือชั่วตามสันดานก็ดี จึงเป็นการไม่ถูกต้องเพราะเป็นการสรุปลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ที่ง่ายเกินไป สิ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์มิใช่สิ่งจูงใจ อย่างใดอย่างหนึ่ง หากแต่โอกาส สถานการณ์ ความชำนาญงานมีอิทธิพลที่ทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป การที่จะจูงใจคนให้ได้ผลจะต้องเข้าใจบุคคลต่างๆ ว่าบุคคลใดมีลักษณะอย่างไร หากจะให้เขาร่วมมือจะต้องใช้วิธีการใด

3. ทฤษฎีของเรดดีน (W. J. Reddin) ได้ตั้งทฤษฎี Z ขึ้นมาอธิบายเปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังนี้

3.1 เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า มนุษย์เป็นสัตว์ชนิดหนึ่ง และทฤษฎี Y เชื่อว่ามนุษย์เป็นผู้รู้จักประเมินขีดความสามารถของตน ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีความตั้งใจแน่วแน่

3.2 เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า ความชั่วเป็นมรดกที่มนุษย์ได้รับมาตามธรรมชาติ และทฤษฎี Y เชื่อว่า ความดีเป็นมรดกมนุษย์ได้รับมาตามธรรมชาติ ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า มนุษย์ยอมรับความดีและความชั่ว

3.3 เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า มนุษย์ถูกผลักดันให้กระทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความต้องการทางร่างกาย และทฤษฎี Y เชื่อว่า มนุษย์ถูกผลักดันให้กระทำในสิ่งต่างๆ ก็เพราะคุณค่าของความเป็นคน ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า มนุษย์ถูกผลักดันให้กระทำสิ่งต่างๆ ก็เพราะสถานการณ์และสภาพแวดล้อม

3.4 เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า สิ่งจูงใจของมนุษย์ก็คือการใช้อำนาจขู่เข็ญบังคับและทฤษฎี Y เชื่อว่า การให้ความร่วมมือด้วยความสมัครใจ เป็นมูลเหตุจูงใจของมนุษย์ ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า เหตุผลเป็นมูลเหตุจูงใจของมนุษย์

3.5 เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า การชิงดีชิงเด่นเป็นรากฐานของมนุษย์ในการปฏิบัติงาน และทฤษฎี Y เชื่อว่า การให้ความร่วมมือ ร่วมใจเป็นรากฐานของมนุษย์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเป็นรากฐานของมนุษย์ในการปฏิบัติงาน

3.6 เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า หน่วยสังคมที่สำคัญของมนุษย์คือตนเองเท่านั้น และทฤษฎี Y เชื่อว่า หน่วยสังคมที่สำคัญของมนุษย์ก็คือการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า หน่วยสังคมที่สำคัญของมนุษย์ก็คือการประพุดติปฏิบัติต่อกัน

3.7 เมื่อทฤษฎี X เชื่อว่า การมองโลกในแง่ร้ายเป็นทัศนคติของโลกมนุษย์ทั่วไป และทฤษฎี Y เชื่อว่า การมองโลกในแง่ดีเป็นทัศนคติของโลกมนุษย์ทั่วไป ดังนั้นทฤษฎี Z จึงมีความเชื่อว่า การมุ่งต่อวัตถุประสงค์เป็นทัศนคติของมนุษย์ทั่วไป

นอกจากนี้ สิทธิโชค วรานุสันติ (2530: 149-150, อ้างถึงใน สุพัตร์ เวียงอินทร์, 2554: 34-35) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะต้องเป็นไปตาม อับราฮัม เฮช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียง กล่าวไว้ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Need) มนุษย์มีความต้องการซึ่งอาจแบ่งออกได้ 5 ระดับจากระดับต่ำสุดไปจนถึงสูงสุด ดังต่อไปนี้

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ซึ่งได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และเพศ
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่น ความปราศจากอันตราย ต้องการอยู่ในสิ่งแวดล้อมซึ่งให้ความมั่นใจแก่เขาได้ว่าเขาจะไม่ถูกบีบบังคับทั้งทางร่างกายและจิตใจ
- 3) ความต้องการผูกพันในสังคม (Social Needs) ได้แก่ การที่เขามีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับเขา
- 4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Self-Esteem Needs) เช่น การได้รับเกียรติจากที่ทำงาน หรือในสังคมที่เขาทำงานให้การยกย่อง

5) ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self-Actualization Needs) ได้แก่ การต้องการรู้ความคิดของผู้อื่นที่มีต่อตน ต้องการรู้ว่าตนเองสามารถแก้ไข มีคุณสมบัติต่างๆ อย่างไร และมีวิธีการอย่างไรบ้างที่จะพัฒนาตน ความต้องการทั้ง 5 ระดับนี้ เป็นการอธิบายถึงมูลเหตุจูงใจอย่างกว้างๆ โดยระดับเฉลี่ยของสังคมมนุษย์ทั่วไป บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นตามความรุนแรงในแต่ละช่วงเวลา

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีภาวะความต้องการ โดยเริ่มจากต่ำไปหาสูง หรือจากน้อยไปหามาก ซึ่งความต้องการนั้นจากพื้นฐานไปสู่ความปลอดภัย ความเด่นดังมีชื่อเสียงในสังคม ตลอดจนความสำเร็จขั้นสูงสุดในชีวิต แต่ถึงอย่างไรก็ตาม สิ่งเหล่านั้นมนุษย์เองจะต้องอาศัยปัจจัย แรงจูงใจ ที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ ภายใต้อาณัติขององค์การ ด้วย ซึ่งต่างฝ่ายก็ต้องการให้ตนเองได้รับผลประโยชน์ การแลกเปลี่ยนก็จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ การแลกเปลี่ยนมนุษย์กับองค์การ หากต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การเกิดความผูกพันต่อองค์การ และปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น องค์การจำเป็นต้องมีวิธีในการตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อการจูงใจให้บุคคลทำงาน ด้วยความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ในปัจจุบัน คำว่าประสิทธิผล ถูกกล่าวถึงอย่างมากทั้งในภาคราชการและในภาคเอกชน เนื่องจากในอดีตทั้งภาคเอกชนและราชการนั้นมุ่งเน้นในเรื่องของการปฏิบัติตามระเบียบจนละเลยผลของการปฏิบัติงาน ทำให้งานต่างๆ ที่ทำนั้นไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่มีประสิทธิผล และในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประสิทธิภาพถูกนำมาใช้เป็นตัวแปรตาม ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

2.1 ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

อะมิไตร์ เอ็ดไซร์โอนิ (Amitai Etzioni.1964 อ้างถึงใน สุพักตร์ เวียงอินทร์, 2554: 26) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้

แคมป์เบล (Campbell, อ้างถึงใน สุภาภรณ์ เสรารัตน์, 2543:15) กล่าวว่า การวัดประสิทธิผลของงานมีความหมาย และวิธีการปฏิบัติที่แตกต่างกันไปตามจุดมุ่งหมายของผู้ที่จะนำผลการวัดไปใช้ว่าต้องการนำข้อมูลมาจากการวัดไปใช้ทำอะไร และต้องการใช้ข้อมูลด้านใดบ้าง เพราะเกณฑ์ของประสิทธิผลนั้นจะต้องดูเป้าหมายของการวัด เช่น ต้องดูสภาพปัจจุบันของระบบการทำงานในกลุ่มนั้นต้องการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของกลุ่มเป้าหมายที่ตั้งไว้และช่วยนักวิจัยในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น คนที่ต้องการนำผลการวัดไปใช้ในกรณีต่างๆ กัน ก็ต้องการชนิดของการวัดประสิทธิผลที่ต่างกัน

นาบาเวนดี และมาเล็ซซาเดห์ (Nabavendi and Malekzadeh, 1990 อ้างถึงใน จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม, 2552: 22) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล ว่า หมายถึง บุคคลหรือองค์การได้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามแผน อันหมายรวมถึง 4 ประการดังนี้

1. คุณภาพของงาน
2. ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
3. นวัตกรรมใหม่ๆ

สุพัชรี คล้ายขำ (2548: 25) จากแนวคิดของนักวิชาการจะเห็นว่า การให้ความหมายของประสิทธิผลนั้น บางส่วนเน้นที่เป้าหมายขององค์การ บางส่วนเน้นที่ระบบ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับมุมมองและความสนใจในการศึกษาประสิทธิผลในแต่ละด้านอย่างไร ในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลนั้น เช่น แนวคิดในการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน หรือประสิทธิผลขององค์การว่ามีความสำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงไร จำเป็นต้องอาศัยการประเมินประสิทธิผลอย่างเป็นระบบ

สุพักตร์ เวียงอินทร์ (2554: 28) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการใช้ทรัพยากรการบริหารจัดการ และแนวทางที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและใช้ประโยชน์สูงสุดในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่ได้กำหนดไว้ และพัฒนาเพื่อให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

เมื่อพิจารณาการให้นิยามจากนักวิชาการท่านต่างๆ คำว่าประสิทธิผลนั้น ถูกให้นิยามในความหมายที่ใกล้เคียงกัน คือ ประกอบด้วย การมองที่การบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย ขององค์การตามที่ได้กำหนดไว้ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและใช้ประโยชน์สูงสุด การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาให้นิยามประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

นักทฤษฎีองค์การได้พยายามร่วมกันศึกษา ค้นคว้าและเสนอแนวความคิดในการวิเคราะห์วิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิผลขององค์การอย่างกว้างขวาง ซึ่งแน่นอนว่าสิ่งที่ตามมาคือ รูปแบบการวัดประสิทธิผลที่มีความหลากหลาย

ทาคอน พาร์สันส์ (Takon Parsons, 1975 อ้างใน จีรภัทร์ สุวรรณพุ่ม, 2552: 23) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระบบสังคม โดยมองว่าทุกระบบของสังคมนั้นประกอบด้วยหน้าที่ 4 ประการ เพื่อให้ระบบสังคมนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายได้ และสามารถแก้ไขปัญหา การกลับวิธีปฏิบัติเป็นเป้าหมายได้ ประกอบด้วย

1. การปรับตัว (Adaptation) องค์การมีหน้าที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือสภาพการณ์ภายนอกขององค์ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจสังคม การเมือง วัฒนธรรม องค์การอยู่รอดได้หากสามารถปรับตัวอย่างสมดุลกับสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะองค์การที่เกี่ยวข้องกับการเมืองและเศรษฐกิจ ที่ประกอบด้วยเป้าหมายที่มีความหลากหลาย จำเป็นที่จะต้องมีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรเพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

2. การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) การบรรลุเป้าหมายนั้นอยู่บนแนวคิดของการสร้างความสมดุล ระหว่างการรักษาแบบแผนขององค์การและการแปลงสภาพเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่องค์การตั้งเป้าหมาย โดยจะต้องลดความแตกต่างให้เหลือน้อยที่สุด ทุกองค์การต้องมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การจะอยู่รอดได้ต้องทำหน้าที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิตตามเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ได้ โดยองค์การต้องคำนึงถึงการทำให้เป็นในหน้าที่ของระบบไม่ใช่คำนึงถึงค่านิยมภายในองค์การ

3. การบูรณาการ (Integration) องค์การเป็นระบบสังคมที่ประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งทำหน้าที่ในการเชื่อมโยงแบบระบบต่างๆ ขององค์การเข้าด้วยกัน เพื่อให้หน้าที่ของระบบขององค์การเกิดประสิทธิผล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดกฎระเบียบ โดยคำนึงถึงสิทธิและข้อผูกมัด

4. การรักษาแบบแผนวัฒนธรรม (Latency) องค์การประกอบด้วยบุคคลต่างๆ ซึ่งมีความหลากหลายด้านเป้าหมาย และคุณค่าที่ยึดถือตามแบบแผนการประพฤตินิติปฏิบัติ ประกอบด้วยสองสิ่งที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ รูปแบบของแบบแผนที่เป็นค่านิยมขององค์การ และการจูงใจและสร้างความผูกพันต่อสมาชิกขององค์การ

ยัชท์แมน และซีชอร์ (Yuchtman & Seashore, 1967: 377-395 อ้างใน สุพักตร์ เวียงอินทร์, 2554: 28) ได้ใช้แนวคิดเรื่องระบบเข้ามาเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรโดยให้ความหมายของ "ประสิทธิผล" ในแง่ตำแหน่งการต่อรองขององค์กรหรือความสามารถขององค์กรในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายาก และมีค่าจากสภาพแวดล้อม การวัดประสิทธิผลตามแนวคิดนี้จึงต้องใช้การวัดเปรียบเทียบกันระหว่างองค์กรในรูปของการแข่งขันว่า องค์กรใดได้รับทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมมากกว่า องค์กรนั้นก็ย่อมมีประสิทธิผลมากกว่าอีกองค์กรหนึ่ง

การวัดประสิทธิผล โดยใช้แนวคิดระบบทรัพยากรนี้ เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและข้อบกพร่องบางประการของการประเมินผลประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์กรเลย แต่อย่างไรก็ตามการประเมินประสิทธิผลขององค์กรในแง่ของระบบทรัพยากรก็มิได้แตกต่างไปจากการเน้นที่เป้าหมายเท่าใดนัก เพราะแท้ที่จริงแล้วเป้าหมายขององค์กรอย่างหนึ่ง ก็คือ การสรรหา (Acquisition) ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมนั่นเอง อย่างไรก็ตามปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของการวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้แนวความคิดระบบทรัพยากร คือ ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร เช่น “ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม” เป็นตัวแปรที่วัดได้ยากมาก แม้จะสร้างมาตรวัดตัวแปรได้แต่คงหาข้อมูลไม่ได้ ว่าเป็นมาตรวัดที่ถูกต้องสมบูรณ์แล้ว ดังนั้น จึงนำไปสู่การประเมินประสิทธิผลวิธีที่สาม คือ การใช้หลายเกณฑ์เป็นเครื่องประเมินประสิทธิผล

เรดดิน (Reddin อ้างถึงใน สุพักตร์ เวียงอินทร์, 2554: 29) เห็นว่าประสิทธิผลนี้พิจารณาได้ 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร (Corporate) ระดับหน่วยงาน (Departmental) และระดับบุคคล (Managerial)

ประสิทธิผลระดับองค์กร จะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ตอบแทนกำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน การเจริญเติบโตและขยายตัวขององค์กร ผลิตภาคความยืดหยุ่น ตำแหน่งในทางวิชาการ การพัฒนาบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และความสัมพันธ์กับหน่วยราชการ

ประสิทธิผลระดับหน่วยงาน เป็นเรื่องของหน่วยงานระดับย่อยขององค์กร สามารถทำผลประโยชน์ให้เกิดแก่องค์กรใหญ่ในภาพรวมได้

ประสิทธิผลระดับบุคคล จะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำรงตำแหน่งในการบริหารขอบบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

จากการปฏิรูประบบราชการหน่วยงานราชการหลายแห่งได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารและการดำเนินการเพื่อให้เกิดความทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และความสามารถในการแข่งขันหลายหน่วยงานจึงได้นำแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) มาปรับใช้ให้เข้ากับการดำเนินงานของตนเอง

หน่วยงานราชการเป็นองค์กรที่ไม่ได้แสวงหาผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ได้ผลงานมากที่สุดเพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุดภายใต้กรอบงบประมาณที่มีจำกัด ซึ่งทำให้บรรลุนิเวศทัศน์และเป็นไปตามพันธกิจที่กำหนด ในการประยุกต์ คือ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้สำหรับองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรจึงอาจปรับเปลี่ยนมุมมองแตกต่างกันออกไป ซึ่งใช้ได้ผลเป็นอย่างดีด้วยเหตุผล 3 ด้านคือ

- 1) Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหาร
 - เพื่อเรียนรู้มุมมองสำคัญ ส่งผลต่อการอยู่รอดขององค์กรในแง่มุมที่แตกต่างจากมุมมองด้านการเงินที่มองเฉพาะผลกำไร ขาดทุน หรืออำนาจ ทำให้ผู้บริหารมีมุมมองในการพิจารณาตัดสินใจประเด็นต่างๆ ได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
 - เพื่อกำกับสนับสนุน โครงการ แผนงาน ทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องและบรรลุนิเวศทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ขององค์กร
- 2) Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
 - เพื่อปฏิบัติงานของตนและของหน่วยงานให้สอดคล้องกันเพื่อขับเคลื่อนสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กร
- 3) Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือสำหรับทุกคนในองค์กร
 - เพื่อความเป็นหนึ่งเดียวกันทั้งองค์กร เพราะมีการแปลงตัวชี้วัดระดับผู้บริหารสู่ระดับปฏิบัติการ ซึ่งสามารถควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้
 - เพื่อความอยู่รอดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง สร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง มีความก้าวหน้าไม่หลุดจากวงจรการเรียนรู้และพัฒนา
 - เพื่อการสร้างผลงานที่สนับสนุนองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมาย ตรงความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ มีการเรียนรู้และพัฒนา และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการเงินงบประมาณขององค์กรและของรัฐบาล

หลักการสำคัญของ Balanced Scorecard มีการกำหนดมุมมอง 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อให้วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดครอบคลุมงานด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงิน เพื่อให้เกิดสมดุลในการบริหารจัดการโดย

มุมมองด้านการเงิน เพื่อบอกผลงานและสถานภาพด้านการเงินและงบประมาณขององค์กรและที่สำคัญ เป็นมุมมองที่สะท้อนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเจ้าของคำถามมุมมองด้านการเงินเน้นการตอบคำถามว่า หากองค์กรประสบความสำเร็จด้านการเงิน ผลการดำเนินงานทางการเงินควรเป็นอย่างไรในสายตาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มุมมองด้านลูกค้า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จด้านการเงินจะต้องมีรากฐานจากผลงานด้านลูกค้าที่ดี เช่น ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้ารู้สึกประทับใจและกล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรทางที่ดี มุมมองด้านลูกค้าเน้นการตอบคำถามว่า องค์กรควรตอบสนองลูกค้าอย่างไรเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

มุมมองด้านกระบวนการธุรกิจภายใน ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี มาจากการที่องค์กรสามารถสร้างผลงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ หรือกระบวนการอื่นๆ ได้อย่างเป็นเลิศ กระบวนการธุรกิจภายในขององค์กรนับว่าเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น จึงต้องมีการวัดผลงานอย่างสม่ำเสมอ มุมมองด้านกระบวนการธุรกิจภายในเป็นการตอบคำถามว่าเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องขององค์กรควรมีกระบวนการธุรกิจภายในที่เป็นเลิศอะไรบ้าง

มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา องค์กรสามารถสร้างผลงานด้านธุรกิจ กระบวนการผลิตหรือการให้บริการที่เป็นเลิศจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ต้องการความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ต้องการการเรียนรู้และวิจัยเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาต้องตอบคำถามว่า เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ องค์กรควรทำอย่างไรในการรักษาความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา มุมมองด้านนี้มีความสำคัญและเป็นรากฐานของความสำเร็จในระยะยาวและความยั่งยืนขององค์กร

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2559, ธันวาคม) ได้มีการกำหนดกรอบ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการสำหรับส่วนราชการระดับกรมและจังหวัด เป็น 4 มิติ สอดคล้องกับแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ตามกรอบการประเมิน 4 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ หมายถึง ผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการ หมายถึง การให้ความสำคัญต่อลูกค้าในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มิตีที่ 3 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติราชการ เป็นการลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้เงิน เป็นต้น

มิตีที่ 4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร หมายถึง ความสามารถในการเตรียมพร้อมด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ทุนองค์การ (Organization Capital) ทุนสารสนเทศ (Information Capital)

สรุปได้ว่า เครื่องมือการบริหารและประเมินผลองค์กรที่ที่นิยมมาก และถูกกล่าวถึงอย่างมากทั้งในภาคราชการและในภาคเอกชน คือ Balanced Scorecard (BSC) เพราะฉะนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ประสิทธิภาพผลถูกนำมาใช้เป็นตัวแปรตามในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรเพื่อบอกถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ตามกรอบแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค มีโครงสร้างภายในองค์กรประกอบด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ส่วนข่าวและรายการภูมิภาคส่วนเทคนิค สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (National Broadcasting Services of Thailand -NBT) และสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เพื่อการศึกษา

3.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป

3.1.1 รับผิดชอบงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการ งานการเงินและบัญชี

3.1.2 งานบุคลากร งานประชุม งานเช่าเวลา งานสวัสดิการ

3.2 กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ณ สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี)

3.2.1 รับผิดชอบงานอาคารสถานที่ รวมทั้งบ้านพักทางราชการ ณ สถานที่ตั้งอาคารสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

3.2.2 ควบคุมดูแล และกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัย

3.2.3 ควบคุมดูแลด้านยานพาหนะสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3.3 ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์

- 3.3.1 วางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์แก่สื่อวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์
- 3.3.2 ศึกษาวิเคราะห์ จัดทำแผนโครงการและประสานงานกับสำนักงานประชาสัมพันธ์
- 3.3.3 ควบคุมประสานแผนกับหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- 3.3.4 ศึกษาวิเคราะห์ และประเมินผลการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์
- 3.3.5 รับผิดชอบในการฝึกอบรมแก่บุคลากรของรัฐในการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

จังหวัด

ภายในเขต

- 3.3.6 ประสานกับสื่อมวลชนภายในพื้นที่
- 3.3.7 ให้คำปรึกษาหารือด้านวิชาการประชาสัมพันธ์

3.4 ส่วนข่าวและรายการภูมิภาค

- 3.4.1 เป็นหน่วยงานกลางทางวิชาการด้านข่าว และรายการประจำเขต
- 3.4.2 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย การใช้สื่อวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวและรายการเป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลสถิติด้านข่าวและรายการวิทยุโทรทัศน์ประจำเขต
- 3.4.3 เป็นหน่วยงานประสานแผนและโครงการด้านข่าวและรายการ
- 3.4.4 เป็นหน่วยงานพัฒนาบุคลากรด้านข่าวและรายการ
- 3.4.5 ให้คำปรึกษาวิชาการข่าวและรายการวิทยุ-โทรทัศน์ ประจำเขต
- 3.4.6 ศึกษาตรวจสอบกระแสประชามติของประชาชนและสื่ออื่นๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ข่าวและรายการ

3.5 ส่วนเทคนิค

- 3.5.1 ศึกษาวิเคราะห์ ตรวจสอบ และวางแผนพัฒนาเทคนิคสื่อวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ในสังกัด
- 3.5.2 เป็นศูนย์กลางบริหารพัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์
- 3.5.3 เป็นแหล่งวิชาการและให้คำปรึกษาด้านเทคนิควิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์
- 3.5.4 กำกับดูแลพัฒนาสื่อสารสนเทศ เพื่อการประชาสัมพันธ์

3.5.5 กำกับดูแล ตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานเทคนิควิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์

3.5.6 ศึกษา ค้นคว้า พัฒนา นำเทคโนโลยีสื่อสารวิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์ ที่ทันสมัยมาใช้

3.6 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย

3.6.1 ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงในการพัฒนา เพื่อเผยแพร่นโยบาย ข่าวสารของรัฐ และการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ ส่งเสริมการศึกษาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมทางวิทยุกระจายเสียงทั้งในและนอกประเทศ ตลอดจนเสริมสร้างความมั่นคงและความเข้าใจในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ทางสื่อวิทยุกระจายเสียง

3.6.2 ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3.7 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (National Broadcasting Services of Thailand: NBT)

ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อวิทยุโทรทัศน์ เพื่อพัฒนาประเทศ เพื่อเผยแพร่นโยบายรัฐบาล ข่าวสารและการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐทางสื่อวิทยุโทรทัศน์ ส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชนทางสื่อวิทยุโทรทัศน์ สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา และการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมทางสื่อวิทยุโทรทัศน์ ตลอดจนเสริมสร้างความมั่นคงและความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

3.8 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา

3.8.1 ให้บริการสาธารณะการส่งกระจายเสียงรายการทางการศึกษาโดยเฉพาะ (Education Public Radio)

3.8.2 เป็นสถานีในภูมิภาคของระบบเครือข่ายสถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 โดยรับสัญญาณถ่ายทอดข่าว และรายการการศึกษา จากสถานีแม่ข่ายในสัดส่วนร้อยละ 70 ของเวลาที่ส่งกระจายเสียง

3.8.3 บริการจัดการ ดำเนินงานผลิต และเผยแพร่รายการทางวิทยุกระจายเสียง ภายในพื้นที่ (ข่าว, ความรู้,บันเทิงเชิงสาระ ร้อยละ 30 ต่อ 1 สัปดาห์)

3.8.4 ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา และความต้องการของท้องถิ่นและชุมชน เพื่อนำมาวางแผนการผลิตรายการวิทยุเพื่อการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกกลุ่มวัยในสัดส่วนที่สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษาในภูมิภาครับผิดชอบ คือ ร้อยละ 30 ของเวลาการส่งกระจายเสียงทั้งหมด

3.8.5 ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานการศึกษาและหน่วยงานอื่นในท้องถิ่น เพื่อให้มีการผลิตรายการและการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงในการให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนทุกกลุ่มวัย ทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน การพัฒนาอาชีพ การเกษตร การอนามัยและสาธารณสุข ความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อุบัติภัย และภัยธรรมชาติ ฯลฯ

3.8.6 จัดทำ รวบรวม และให้บริการข้อมูลด้านการใช้สื่อวิทยุเพื่อการศึกษา ตลอดจนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการส่งกระจายเสียงและผลการรับฟัง เพื่อใช้ประโยชน์ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และวางแผนการดำเนินงานของสถานีฯ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษราภรณ์ เรือนวัฒนา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง พันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับพันธะต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะโครงสร้างองค์การ ด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีผลต่อพันธะต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ที่มีความแตกต่างกันทางด้านปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีพันธะผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะโครงสร้าง องค์การ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อพันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยที่สามารถทำนายผลของพันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายผลของพันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ได้ดี มีสองปัจจัยโดยเรียงตามลำดับความสามารถในการทำนายที่ดี คือปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน และในการศึกษาถึงอำนาจการทำนายของตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อพันธะผูกพันต่อองค์การ

ของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ตัวแปรที่สามารถเป็นตัวทำนายที่ดีโดยเรียงลำดับ ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงานและความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านลักษณะโครงสร้างองค์กร มีตัวแปรที่สามารถเป็นตัวทำนายที่ดีโดยเรียงลำดับ ได้แก่ ความสำคัญของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และจากการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดพบว่า มีตัวแปรที่สามารถเป็นตัวทำนายที่ดี โดยเรียงลำดับตาม ได้แก่ ความสำคัญของงาน นโยบาย กฎ ข้อบังคับ ความมั่นคงในงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

นุสรรา แสนนาม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (2) ระดับความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการกรมพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชน จำนวน 1,428 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของทาโร ยามาเนะ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 320 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความภูมิใจในงานที่ได้ปฏิบัติได้รับคามยอมรับนับถือในแต่ละตำแหน่ง ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ความชัดเจนของนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน การกระจายอำนาจในองค์กร สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ ขวัญกำลังใจ อุปกรณ์ เครื่องมือ งบประมาณและบุคลากรและบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ภูวดล วงศ์รัตน์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี (2) ศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี (3) เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยรวมและรายด้านกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาการรถไฟแห่งประเทศไทย การศึกษาวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน of พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน of พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย (3) เพื่อศึกษาความสามารถของ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ในการอธิบายประสิทธิผลการปฏิบัติงาน of พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ การรถไฟแห่งประเทศไทย รวมทั้งหมด 1,214 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน of พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน of พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 5 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ (1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากร (2) ต้องการทราบว่าปัจจัยใดมีความสัมพันธ์ มีผล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากร และ (3) ต้องการทราบว่าปัจจัยใดมีความสัมพันธ์ มีผล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากรมากที่สุด รองลงมา จนถึงไม่มีความสัมพันธ์เลย ประชากรข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 5 มีจำนวน 1,770 คน สุ่มตัวอย่างแบบ สัดส่วนจำนวน 354 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ข้าราชการร้อยละ 63.6 มีความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน เงินเดือน ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และประสบการณ์การทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ข้าราชการที่พอใจในลักษณะงานมาก พอใจในองค์กรมาก มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และมีประสบการณ์การทำงานที่ดีมีแนวโน้มที่จะมีความ

ผูกพันมากกว่าข้าราชการที่มีความพอใจในลักษณะงานน้อยกว่า พอใจในองค์กรน้อยกว่า มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและมีประสบการณ์การทำงานที่ไม่ดี ตัวแปรที่อธิบายความผูกพันต่อองค์กรที่ดีที่สุดและมีผลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะองค์กร และประสบการณ์การทำงาน ตามลำดับ

ปิยะวรรณ กลิ่นสุคนธ์ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กับการเป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูงของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2) วัดการเป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูงของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กับการเป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูงของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการของกรมอนามัยทุกระดับ จำนวน 284 คน ที่มีได้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของกรมอนามัย และข้าราชการระดับ 9-10 ของสำนักที่ปรึกษา ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมอนามัย ร้อยละ 88.0 ระบุว่ากรมอนามัยเป็นองค์กรที่อยู่ในระดับที่ควรมีการพัฒนา ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง กับการเป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูง

อุทธิวัฒน์ ทั้งกลาง (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผล มีอิทธิพล และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (3) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดมีผล มีอิทธิพล และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมากที่สุด รองลงมา จนถึงไม่มีความสัมพันธ์เลย ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ เพศ เงินเดือน ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ประสบการณ์ในการทำงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และขวัญกำลังใจ ตัวแปรที่ใช้เป็นตัวพยากรณ์ในการอธิบายความผูกพันต่อองค์กร เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มี 6 ตัวแปรที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05 นั่นคือ เมื่อวัดจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ซึ่งพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจ

คนเข้าเมืองได้ดีที่สุด และมีผลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ ขวัญกำลังใจ ประสิทธิภาพในการทำงาน ค่าตอบแทน อายุงาน ลักษณะงาน และเพศ เรียงตามลำดับความสำคัญ

วรรณญา พุกคำ (2553) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (2) ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในแต่ละภาค (3) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (4) เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในแต่ละภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 ภาค ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ได้แก่ กลุ่มปัจจัยด้านบุคคล อันได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ I am Ready ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสมรรถนะ ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ควรเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีการฝึกอบรมและประเมินด้านงานตรวจคนเข้าเมือง กฎหมายคนเข้าเมืองและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอกับผู้เชี่ยวชาญ จัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีความทันสมัย ประมวลผลแม่นยำ รวดเร็วและเพียงพอ จัดทำเอกสาร หนังสือ คู่มือ แผ่นพับ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและงานในหน้าที่ให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจส่งเสริมการมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม สร้างขวัญกำลังใจ ตลอดจนส่งเสริมการศึกษาเพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในงาน

ประสิทธิ์ หมดอ่อน (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (3) ปัญหา และเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สามารถใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านผลป้อนกลับของงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 60.4

ภรดี สีหบุตร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาลสังกัด กองบัญชาการกองทัพไทย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ (2) ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของผู้ให้บริการ (3) ระดับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาล สังกัด กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของผู้ให้บริการในสถานพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -0.141$) กับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน อายุ เพศ สถานภาพ สมรส และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.532$) กับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภาพร กิตตินันท์เศิลปี (2554) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (3) แนวทางการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 61.20 และแนวทางการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ได้แก่ ควรจัดระบบการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและเงินโบนัสให้มีความเหมาะสมและยุติธรรม เพิ่มสวัสดิการของพนักงานราชการให้ใกล้เคียงกันกับข้าราชการหรือลูกจ้างประจำ จัดให้มีกิจกรรม เช่น ทัศนศึกษาและทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนภูมิภาค

กัณทิมา คุณาวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักคณะกรรมการการเลือกตั้ง การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (3) แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความตั้งใจคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความตระหนักว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร และความมีอิสระในงาน โดยตัวแปรทั้ง 4 ร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 51.4 แนวทางสำคัญในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ควรกำหนดกฎระเบียบให้มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม ให้อิสระในการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ ควรปลูกจิตสำนึกพนักงานให้เห็นถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นริเริ่มใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการประชุม กำหนดนโยบายตามความเหมาะสมเพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานระหว่างพนักงานกับผู้บริหารเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร ควรจัดให้มีการพบปะสังสรรค์กันภาคในองค์กร เพื่อสร้างความรักความสามัคคีอันจะก่อให้เกิดความผูกพันกันในหมู่พนักงาน นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรให้ความชื่นชมและยอมรับในความสามารถของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนทรงคุณค่าและมีประโยชน์ต่อองค์กร

จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (3) ศึกษาแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สำคัญ ได้แก่ ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็น
 ธรรม ควรมีการถ่ายทอดประสบการณ์ทางการบินให้กับนักบินที่อาวุโสน้อยกว่าและเพิ่มบทบาทให้
 มากยิ่งขึ้น และควรลดขั้นตอนและระยะเวลาที่จะได้รับการพิจารณาให้เข้าสู่กระบวนการคัดเลือก
 ในการเลื่อนตำแหน่งไปสู่การเป็นนักบินผู้บังคับอากาศยานหรือกัปตันให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น

สรุปจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมา ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเหล่านี้เป็น
 แนวทางในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการ
 ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี โดยกำหนดตัวแปรอิสระเกี่ยวกับ
 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร 4 ด้าน คือ (1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (2) ด้าน
 ลักษณะองค์กร (3) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และ (4) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ
 ได้กำหนดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี เป็น
 ตัวแปรตาม 4 ด้าน คือ (1) ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ด้าน
 คุณภาพของการปฏิบัติงาน และ (4) ด้านการพัฒนาองค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวมาแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมากำหนดแนวทางในการศึกษา โดยจะเลือกศึกษาปัจจัยและตัวแปรที่สำคัญๆ บางประการ ที่เชื่อว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

โดยมีขั้นตอน ในการดำเนินการศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการศึกษา ดังนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อศึกษาว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับใด

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วยจังหวัดชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงากระบี่ สุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช รวมทั้งสิ้นจำนวน 304 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีคำนวณจากสูตรTaro Yamane กำหนดค่าระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

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

เมื่อ N หมายถึงขนาดประชากรเท่ากับ 304 คน
n หมายถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
e หมายถึงความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{304}{1+304(0.0025)}$$

$$n = \frac{304}{1.76}$$

$$n = 173 \text{ คน}$$

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี จำนวน 173 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบ่งสัดส่วนและแบบบังเอิญในการเลือกตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

หน่วยงานในสังกัด	จำนวนบุคลากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5	41 คน	23
2. สวท.สุราษฎร์ธานี	21 คน	12
3. สวท.นครศรีธรรมราช	15 คน	9
4. สวท.พังงา	12 คน	7
5. สวท.ภูเก็ต	18 คน	10
6. สวท.ชุมพร	13 คน	7
7. สวท.กระบี่	13 คน	7
8. สวท.ตะกั่วป่า	12 คน	7
9. สวท.ระนอง	10 คน	6
10. สวท.ทุ่งสง	12 คน	7
11. สวท.เกาะสมุย	11 คน	6
12. สทท.ภูเก็ต	22 คน	12
13. สทท.นครศรีธรรมราช	28 คน	16
14. สทท.สุราษฎร์ธานี	40 คน	23
15. สคท.ชุมพร	6 คน	3
16. สคท.ระนอง	5 คน	3
17. สวศ.สุราษฎร์ธานี	8 คน	5
18. สวศ.กระบี่	9 คน	5
19. สวศ.ระนอง	8 คน	5
รวมทั้งสิ้น	304 คน	173 คน

ที่มา: ฝ่ายบริหารงานทั่วไปข้อมูล ณ วันที่ 23 พฤษภาคม 2559

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยสร้างจากการศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของตนมากที่สุดเพียงข้อเดียวซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานีจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน 2) ลักษณะองค์กร 3) ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และ 4) คุณภาพชีวิตในการทำงาน

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (ranking scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกคำตอบเพื่อวัดระดับความคิดเห็นให้ประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง 5 ผู้ศึกษาได้กำหนดให้คะแนน ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการประสิทธิผลตามพันธกิจ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (ranking scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกคำตอบเพื่อวัดระดับความคิดเห็นให้ประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง 5 ผู้วิจัยได้กำหนดให้คะแนน ดังนี้

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

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 3.2 โครงสร้างของแบบสอบถามแสดงตัวบ่งชี้ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ประเด็นคำถาม	ข้อ คำถาม
ส่วนที่ 2		
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร 4 ด้าน		
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ		
1.1 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	1. ความก้าวหน้า เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	ข้อที่ 1
	2. การได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ และสายงาน	ข้อที่ 2
	3. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานมีความเป็นธรรม	ข้อที่ 3
	4. การมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ	ข้อที่ 4
1.2 การมีส่วนร่วม	5. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	ข้อที่ 5
	6. การมีโอกาสร่วมตัดสินใจเลือกกิจกรรมหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน	ข้อที่ 6
	7. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผล ตามข้อตกลง หรือกฎ ระเบียบ ที่กำหนดไว้	ข้อที่ 7
	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงาน ท่านมีโอกาสร่วมเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา	ข้อที่ 8
1.3 ความมีอิสระในการทำงาน	9. การมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง	ข้อที่ 9
	10. การมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ	ข้อที่ 10
	11. การมีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างอิสระ	ข้อที่ 11
	12. การมีอิสระในการเสนอแนะวิธีการหรือสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ	ข้อที่ 12

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ประเด็นคำถาม	ข้อ คำถาม
1.4 ความท้าทายของงาน	13. ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	ข้อที่ 13
	14. ความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความรู้สึก กระตือรือร้นอยู่เสมอ	ข้อที่ 14
	15. การใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ อย่างมากในการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ให้ลุล่วงด้วยดี	ข้อที่ 15
1.5 ความภูมิใจในงานที่ได้ปฏิบัติ	16. งานที่ปฏิบัติมีความหมายและความสำคัญต่อหน่วยงาน	ข้อที่ 16
	17. การปฏิบัติที่หน่วยงานมีต่อท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคลากรที่ทรงคุณค่าและมีประโยชน์ต่อหน่วยงาน	ข้อที่ 17
	18. การมีส่วนร่วมของท่านส่งผลต่อความสำเร็จต่อหน่วยงาน	ข้อที่ 18
	19. การแสดงความคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ข้อที่ 19
	20. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานเสมอ เมื่อทำงานเสร็จ	ข้อที่ 20
2. ด้านลักษณะองค์การ	21. การจัดโครงสร้างองค์การ ที่เหมาะสม	ข้อที่ 21
2.1 โครงสร้างองค์การ	22. การแบ่งงานตาม โครงสร้างแสดงถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ	ข้อที่ 22
	23. การมีกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน เป็นไปตามโครงสร้างที่กำหนด	ข้อที่ 23
	24. การชี้แจงนโยบายและ โครงสร้างการบริหารแก่ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างชัดเจน	ข้อที่ 24

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ประเด็นคำถาม	ข้อคำถาม
2.2 ความชัดเจนของนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ	25. การบริหารงานหรือเป้าหมายขององค์กร มีความเหมาะสม	ข้อที่ 25
	26. การกำหนด กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างชัดเจน	ข้อที่ 26
	27. กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	ข้อที่ 27
	28. กฎ ระเบียบ ของหน่วยงานมีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมและไม่เข้มงวดจนเกินไป	ข้อที่ 28
2.3 การกระจายอำนาจในองค์กร	29. การแบ่งงานและความรับผิดชอบไปยังฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน	ข้อที่ 29
	30. การมอบอำนาจหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถของท่าน	ข้อที่ 30
3. ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	32. การมีโอกาสที่จะพบและได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาก่อนตัดสินใจในเรื่องสำคัญ	ข้อที่ 32
	33. ระดับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาในการทำงาน	ข้อที่ 33
	34. การชื่นชมและเห็นคุณค่าจากผู้บังคับบัญชาในความทุ่มเทพยายามในการทำงาน	ข้อที่ 34
	35. การเต็มใจช่วยเหลือให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน	ข้อที่ 35
	36. การให้ความหวังใจและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ และสามารถขอความช่วยเหลือได้เสมอ	ข้อที่ 36
	37. การมีลักษณะของความเป็นผู้นำ	ข้อที่ 37
	38. การไว้วางใจและศรัทธาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา	ข้อที่ 38

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ประเด็นคำถาม	ข้อคำถาม
4. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน		
4.1 การได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม	39. การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมยุติธรรม	ข้อที่ 39
	ตามความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน	
	40. การจัดให้มีสวัสดิการ เช่น ที่พัก รถรับส่ง อย่างเหมาะสม	ข้อที่ 40
4.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย	41. การได้รับรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพของท่าน และครอบครัวตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	ข้อที่ 41
	42. การเตรียมพร้อมและมีมาตรการในการจัดสถานที่ ทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัย	ข้อที่ 42
	43. การมีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานได้รับการดูแลและบำรุงรักษา ให้มีความปลอดภัยและพร้อมสำหรับการใช้งาน	ข้อที่ 43
	44. สภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง และการถ่ายเทอากาศ ที่เหมาะสม	ข้อที่ 44
	45. ความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	ข้อที่ 45
4.3 การได้รับการยอมรับในสังคม	46. การปฏิบัติงานในหน่วยงานมักจะได้รับคำชม จากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นอยู่เสมอ	ข้อที่ 46
	47. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่าน มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม	ข้อที่ 47
	49. การมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาดูแล สุขภาพตนเอง	ข้อที่ 49
	50. ระดับภาระงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ก่อให้เกิด ปัญหาครอบครัว	ข้อที่ 50

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ประเด็นคำถาม	ข้อคำถาม
4.5 ประสิทธิภาพการทำงาน	51. การมีการเข้าใจซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	ข้อที่ 51
	52. ความคิดเห็นที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่สามารถช่วยเหลือได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน	ข้อที่ 52
	53. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความภาคภูมิใจในเกียรติภูมิ และการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน	ข้อที่ 53
	54. การเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน	ข้อที่ 54
	55. ความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานของหน่วยงาน จนกว่าจะเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง	ข้อที่ 55
ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี		ส่วนที่ 3
1. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	56. ความสำเร็จด้านการเสนอแนะนโยบายและให้คำปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ แก่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และตรงกับตามแผนการปฏิบัติงาน	ข้อที่ 56
	57. ความสามารถดำเนินการส่งเสริมการผลิตและเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์นโยบายและการดำเนินงานของรัฐ สู่กลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ	ข้อที่ 57
	58. ความสามารถดำเนินการเพื่อสะท้อนความคิดเห็นจากประชาชนสู่รัฐบาล ได้เป็นอย่างดี	ข้อที่ 58
	59. การให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชนแก่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ภาคประชาชนและสื่อมวลชน ได้อย่างเหมาะสม	ข้อที่ 59

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ประเด็นคำถาม	ข้อคำถาม
	60. การให้บริการเอกสาร และสื่อโสตทัศนศึกษา รวมทั้งจัดทำข้อมูลสารสนเทศและประสานความร่วมมือด้านประชาสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และสื่อมวลชน ด้วยความเสมอภาค	ข้อที่ 60
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	61. การประสานงาน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นหน่วยงานอื่นได้ตามหน้าที่ของตน	ข้อที่ 61
	62. การให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละงาน อยู่ในระดับดี	ข้อที่ 62
	63. การรักษาเวลาตามมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนด	ข้อที่ 63
	64. การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นข้อตกลงของหน่วยงานสม่ำเสมอ	ข้อที่ 64
3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	65. ความสามารถลดค่าใช้จ่ายและในขณะเดียวกันสามารถเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานอีกด้วย	ข้อที่ 65
	66. การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพดี	ข้อที่ 66
	67. ความสามารถทำงาน ได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	ข้อที่ 67
	68. ความสามารถให้บริการผู้มาติดต่อราชการได้อย่างรวดเร็ว	ข้อที่ 68
	69. การจัดทำระบบการจัดเก็บองค์ความรู้ ข้อมูล และสารสนเทศ เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ที่เหมาะสม	ข้อที่ 69
	70. การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม/พัฒนาทั้งจากภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก	ข้อที่ 70
	71. การนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด	ข้อที่ 71
	72. การเพิ่มพูนสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	ข้อที่ 72

2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

2.1.1 การหาความเที่ยงตรง (validity) ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่จะได้สร้างเรียบร้อยแล้วไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข และเมื่อแก้ไขปรับปรุงแล้วจะได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาอีกครั้ง จากนั้นนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมถึงความถูกต้อง ความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (content validity) และแก้ไขปรับปรุงให้มีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา/วัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) ของแต่ละข้อคำถาม ซึ่งหลักเกณฑ์ต่อมีค่า IOC 0.5 ขึ้นไป จึงจะมีความเที่ยงตรงใช้ได้ ผลการหาค่าความเที่ยงตรง มีค่า IOC เท่ากับ 0.958 แสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงใช้ได้

2.1.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัย ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการทดสอบเครื่องมือโดยนำไปทดลองใช้ (try out) กับตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 ตัวอย่างและใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient) ซึ่งโดยหลักการจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงใช้ได้ ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม 0.977 โดยแยกเป็นตัวแปรอิสระ 1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.956 2) ด้านลักษณะองค์การมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.919 3) ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.967 4) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.900 และตัวแปรตาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.927 แสดงว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นใช้ได้ ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ตัวแปรอิสระ	0.956
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.919
2. ด้านลักษณะองค์การ	0.967
3. ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	0.900
4. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	
ตัวแปรตาม	
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี	0.927

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎี โดยการศึกษาเอกสาร (Literature Review) ในการศึกษาเอกสารนั้น จะสำรวจทั้งข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร วารสาร บทความจากอินเทอร์เน็ต ตลอดจนจากเว็บไซต์หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ขององค์การ เช่น ผลงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยหน่วยงานราชการ จากนั้นนำมาประมวล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 ในพื้นที่ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วยจังหวัดชุมพร ระนอง ภูเก็ต พังงากระบี่ สุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาจะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.2.1 หลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาจะดำเนินการขอหนังสือนำจากสาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5

3.2.2 จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากทางสาขาฯ พร้อมแบบสอบถาม โดยแยกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1) ผู้ศึกษาใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเดินทางไปตามหน่วยงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานีจำนวน 12 แห่ง ได้แก่ สบข.5 สวท.สุราษฎร์ธานี สวท.นครศรีธรรมราช สวท.ชุมพร สวท.ระนอง สวท.ทุ่งสง สทท.นครศรีธรรมราช สทท.สุราษฎร์ธานี สทท.ชุมพร สทท.ระนอง สวศ.สุราษฎร์ธานี สวศ.ระนอง แล้วแจกแบบสอบถามให้บุคลากรในแต่ละสำนักงานกรอกคำตอบเอง (Self-administered questionnaire) จำนวน 119 ชุด และรับแบบสอบถามคืน 119 ชุด

2) ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และจัดทำซองพร้อมปิดแสตมป์เพื่อส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ศึกษา โดยส่งไป จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สวท.พังงา สวท.ภูเก็ต สวท.กระบี่ สวท.ตะกั่วป่า สวท.เกาะสมุย สทท.ภูเก็ต สวศ.กระบี่ จำนวน 71 ชุด (เกินไปร้อยละ 10 เพื่อป้องกันการสูญหายหรือตอบไม่ครบ)

3.2.3 ประสานทางโทรศัพท์ขอความร่วมมือไปยังตัวแทนของแต่ละหน่วยงานในสังกัดสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 (บุคลากรหรือเจ้าพนักงานธุรการ) เพื่อช่วยแจกและรวบรวมแบบสอบถามภายในเวลาที่กำหนด

3.2.4 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจะทำการลงรหัสเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และแปลผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายโดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยายโดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบรรยายผล

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้ คือ

4.2.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานีสถิติที่ใช้คือค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2.2 สถิติอนุมาน (*Inferential Statistics*) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์ r แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง และ ρ แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประชากร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ใช้วัดขนาดของความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร มี 2 ลักษณะ คือ $-1 \leq r \leq 1$ และ $0 \leq r \leq 1$

การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลยสำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998: 118)

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
.90 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ คือ

- r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)
- r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 173 คน และผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ลักษณะที่ใช้ในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง
ρ	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประชากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร เงินเดือนและค่าตอบแทน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และร้อยละ นำเสนอข้อมูลในตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

(n = 173)		
เพศ	ความถี่	ร้อยละ
1) ชาย	97	56.07
2) หญิง	76	43.93
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 56.07 เพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 43.93

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

(n = 173)

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
1) ไม่เกิน 25 ปี	5	2.89
2) 26 - 30 ปี	22	12.72
3) 31 - 35 ปี	26	15.03
4) 36 - 40 ปี	22	12.72
5) 41 - 45 ปี	26	15.03
6) มากกว่า 45 ปี	72	41.61
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 41.61 รองลงคือ มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี และอายุ 41 – 45 ปี เท่ากัน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.03 และมีอายุไม่เกิน 25 ปี น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

(n = 173)

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
1) โสด	52	30.06
2) สมรส	106	61.27
3) หย่า	11	6.36
4) หม้าย	4	2.31
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 61.27 รองลงคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.06 และมีสถานภาพหม้าย น้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 173)		
ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
1) มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช.	16	9.25
2) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส.	23	13.29
3) ปริญญาตรี	113	65.32
4) ปริญญาโท	19	10.98
5) สูงกว่าปริญญาโท	2	1.16
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 65.32 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.29 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.16

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

(n = 173)		
ตำแหน่งในองค์กร	ความถี่	ร้อยละ
1) ข้าราชการ	123	71.10
2) ลูกจ้างประจำ	9	5.20
3) พนักงานราชการ	11	6.36
4) ลูกจ้างชั่วคราว	20	11.56
5) พนักงานจ้างเหมาบริการ	10	5.78
6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งในองค์กร เป็นข้าราชการ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 รองลงมาคือ มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.56 และมีตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ น้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทน

(n = 173)		
เงินเดือนและค่าตอบแทน	ความถี่	ร้อยละ
1) ไม่เกิน 10,000 บาท	14	8.09
2) 10,001 – 20,000 บาท	61	35.26
3) 20,001 – 30,000 บาท	51	29.48
4) 30,001 – 40,000 บาท	33	19.08
5) มากกว่า 40,000 บาท	14	8.09
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.26 รองลงมาคือ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.48 และได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนไม่เกิน 10,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท เท่ากัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.09

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

(n = 173)		
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ
1) ไม่เกิน 5 ปี	42	24.28
2) 6 – 10 ปี	31	17.92
3) 11 – 15 ปี	18	10.40
4) 16 – 20 ปี	12	6.94
5) มากกว่า 20 ปี	70	40.46
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 40.46 รองลงมาคือ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.28 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 16.20 ปี น้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.94

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี รวม 4 ด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนัก
ประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.51	0.63	มาก	1
2. ด้านลักษณะองค์กร	3.51	0.64	มาก	1
3. ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	3.46	0.90	ปานกลาง	3
4. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.48	0.54	ปานกลาง	2
รวม	3.49	0.59	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยด้านลักษณะองค์กร และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.51$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$) ส่วนด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.46$)

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี จำแนกเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนัก
ประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. มีความก้าวหน้า เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ตามที่ท่านคาดหวังไว้	3.24	1.28	ปานกลาง	14
2. ได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามความรู้ ความสามารถ และสายงาน	3.21	1.00	ปานกลาง	15
3. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน มีความเป็นธรรม	3.14	0.94	ปานกลาง	16

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
4. มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน ในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเข้ารับ การฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ	3.21	1.07	ปานกลาง	15
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ	3.48	0.93	ปานกลาง	9
6. มีโอกาสร่วมตัดสินใจเลือกกิจกรรมหรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน	3.38	0.88	ปานกลาง	12
7. มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และติดตาม ประเมินผล ตามข้อตกลง หรือกฎ ระเบียบ ที่กำหนดไว้	3.39	0.91	ปานกลาง	11
8. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงาน มีโอกาสร่วม เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา	3.40	0.89	ปานกลาง	10
9. มีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน ตามหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง	3.54	0.80	มาก	7
10. มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.57	0.85	มาก	5
11. มีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเอง ในการแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างอิสระ	3.56	0.82	มาก	6
12. มีอิสระในการเสนอแนะวิธีการหรือสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ	3.56	0.83	มาก	6
13. รู้สึกว่างานในความรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	3.76	0.86	มาก	4
14. งานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความรู้สึก กระตือรือร้นอยู่เสมอ	3.79	0.84	มาก	3

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
15. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ อย่างมาก ในการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ ให้ลุล่วงด้วยดี	3.91	0.90	มาก	2
16. งานที่ปฏิบัติมีความหมายและความสำคัญ ต่อหน่วยงาน	4.02	0.81	มาก	1
17. การปฏิบัติที่หน่วยงานมีทำให้รู้สึกว่าเป็น บุคลากรที่ทรงคุณค่าและมีประโยชน์ต่อ หน่วยงาน	3.50	0.87	มาก	8
18. การมีส่วนร่วมของท่านส่งผลต่อ ความสำเร็จต่อหน่วยงาน	3.79	0.74	มาก	3
19. การแสดงความคิดเห็นมักได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.38	0.83	ปานกลาง	12
20. ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานเสมอ เมื่อทำงานเสร็จ	3.31	0.91	ปานกลาง	13
รวม	3.51	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 10 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 10 ข้อ โดยงานที่ปฏิบัติมีความหมายและความสำคัญต่อหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมา ได้แก่ งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ อย่างมากในการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ให้ลุล่วงด้วยดี ($\bar{x} = 3.91$) งานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.79$) รู้สึกว่างานในความรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ ($\bar{x} = 3.76$) มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน

หน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.57$) มีอิสระในการเสนอแนะวิธีการหรือสิ่งใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างอิสระ ($\bar{x} = 3.56$) และมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง ($\bar{x} = 3.54$) ตามลำดับ ส่วนการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.14$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะองค์กร

ด้านลักษณะองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม	3.33	0.86	ปานกลาง	10
2. การแบ่งงานตามโครงสร้างแสดงถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.52	0.86	มาก	5
3. หน่วยงานมีกระบวนการและขั้นตอนการทำงานเป็นไปตามโครงสร้างที่กำหนด	3.42	0.85	ปานกลาง	9
4. หน่วยงานได้มีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารแก่ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างชัดเจน	3.42	0.88	ปานกลาง	9
5. หน่วยงานมีการบริหารงานหรือเป้าหมายองค์กรมีความเหมาะสม	3.47	0.85	ปานกลาง	8
6. หน่วยงานมีการกำหนด กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างชัดเจน	3.57	0.79	มาก	3
7. กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.51	0.79	มาก	6
8. กฎ ระเบียบ ของหน่วยงานมีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมและไม่เข้มงวดจนเกินไป	3.48	0.80	ปานกลาง	7

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านลักษณะองค์การ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
9. หน่วยงานมีการแบ่งงานและความรับผิดชอบ ไปยังฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน	3.56	0.80	มาก	4
10. หน่วยงานมอบอำนาจหน้าที่ที่ตรงกับ ความสามารถของท่าน	3.66	0.71	มาก	2
11. ได้รับมอบอำนาจหน้าที่อย่างเพียงพอ ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	3.71	0.76	มาก	1
รวม	3.51	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะองค์การ พบว่า โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ โดยได้รับมอบอำนาจหน้าที่อย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.71$) รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมอบอำนาจหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถของท่าน ($\bar{x} = 3.66$) หน่วยงานมีการกำหนด กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.57$) หน่วยงานมีการแบ่งงานและความรับผิดชอบไปยังฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.56$) การแบ่งงานตามโครงสร้างแสดงถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.52$) และกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\bar{x} = 3.51$) ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานมีการจัดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.33$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนัก
ประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา

ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. โอกาสที่จะพบและได้รับคำปรึกษาจาก ผู้บังคับบัญชาก่อนตัดสินใจในเรื่องสำคัญ	3.53	0.98	มาก	2
2. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นในการทำงาน	3.55	0.96	มาก	1
3. ผู้บังคับบัญชาชื่นชมและเห็นคุณค่า ในความทุ่มเทพยายามในการทำงาน	3.40	1.02	ปานกลาง	5
4. ผู้บังคับบัญชาเต็มใจช่วยเหลือให้คำแนะนำ เมื่อมีปัญหาในการทำงาน	3.51	0.94	มาก	3
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความห่วงใยและเอาใจใส่ ในความเป็นอยู่ และสามารถขอความช่วยเหลือ ได้เสมอ	3.47	1.00	ปานกลาง	4
6. ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำ ที่ท่านปรารถนา	3.37	1.04	ปานกลาง	7
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่ท่านไว้วางใจและ ศรัทธา	3.39	1.02	ปานกลาง	6
รวม	3.46	0.90	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์
เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา พบว่า โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง
จำนวน 4 ข้อ โดยผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.55$)
รองลงมาได้แก่ โอกาสที่จะพบและได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาก่อนตัดสินใจในเรื่องสำคัญ
($\bar{x} = 3.53$) ผู้บังคับบัญชาเต็มใจช่วยเหลือให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาในการทำงาน ($\bar{x} = 3.51$) และ
ผู้บังคับบัญชาให้ความห่วงใยและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ และสามารถขอความช่วยเหลือได้เสมอ

($\bar{x} = 3.47$) ตามลำดับ ส่วนผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.37$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมยุติธรรมตามความรู้ความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน	3.38	0.82	ปานกลาง	11
2. หน่วยงานจัดให้มีสวัสดิการ เช่น ที่พัก รถรับส่ง อย่างเหมาะสม	3.32	0.96	ปานกลาง	13
3. รายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่าน และครอบครัวตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.97	0.86	ปานกลาง	16
4. หน่วยงานมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการในการจัดสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัย	3.30	0.82	ปานกลาง	14
5. อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในหน่วยงานได้รับการดูแลและบำรุงรักษา ให้มีความปลอดภัยและพร้อมสำหรับการใช้งาน	3.40	0.77	ปานกลาง	10
6. สภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง และการถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม	3.60	0.79	มาก	6
7. ความรู้ความสามารถของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.53	0.71	มาก	7
8. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมักจะได้รับคำชมจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นอยู่เสมอ	3.43	0.82	ปานกลาง	9
9. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านทำให้มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม	3.43	0.85	ปานกลาง	9
10. สามารถแบ่งเวลาสำหรับตนเอง ครอบครัว การทำงานและกิจกรรมอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.35	0.85	ปานกลาง	12

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
11. มีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาดูแลสุขภาพตนเอง	3.28	0.92	ปานกลาง	15
12. ภาระงานที่รับผิดชอบไม่ก่อให้เกิดปัญหาครอบครัว	3.46	0.86	ปานกลาง	8
13. เพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	3.76	0.79	มาก	2
14. เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน	3.65	0.77	มาก	5
15. รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความภาคภูมิใจในเกียรติภูมิ และการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน	3.71	0.71	มาก	4
16. หน่วยงานเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน	3.75	0.86	มาก	3
17. มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานของหน่วยงาน จนกว่าจะเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง	3.77	0.96	มาก	1
รวม	3.48	0.54	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 10 ข้อ โดยมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานของหน่วยงาน จนกว่าจะเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ($\bar{x} = 3.76$) หน่วยงานเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{x} = 3.75$) รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความภาคภูมิใจในเกียรติภูมิ และการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.71$) เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือได้เมื่อได้รับความ

เดือนร้อน ($\bar{x} = 3.65$) สภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง และการถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.60$) และความรู้ความสามารถของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.53$) ตามลำดับ ส่วนรายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่านและครอบครัวตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 2.97$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี

3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี รวม 4 ด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	3.77	0.68	มาก	3
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.82	0.63	มาก	1
3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.78	0.66	มาก	2
4. ด้านการพัฒนาองค์กร	3.70	0.66	มาก	4
รวม	3.77	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.13 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.82$) รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.78$) ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ($\bar{x} = 3.77$) และด้านการพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.70$)

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์
เขต 5 สุราษฎร์ธานี จำแนกเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ในภาพรวม หน่วยงานมีความสำเร็จด้าน การเสนอแนะนโยบายและให้คำปรึกษาด้าน การประชาสัมพันธ์ แก่รัฐบาลและหน่วยงาน ภาครัฐ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และตรงกับตามแผนการปฏิบัติงาน	3.69	0.86	มาก	5
2. ในภาพรวม หน่วยงานสามารถดำเนินการส่งเสริม การผลิตและเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ นโยบาย และการดำเนินงานของรัฐ แก่กลุ่มเป้าหมายทั้งในและ ต่างประเทศ	3.85	0.72	มาก	1
3. ในภาพรวม หน่วยงานสามารถดำเนินการ เพื่อสะท้อนความคิดเห็นจากประชาชนสู่รัฐบาล ได้เป็นอย่างดี	3.70	0.79	มาก	4
4. ในภาพรวมหน่วยงานให้บริการด้านการ ประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชนแก่หน่วยงาน ภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ภาคประชาชนและ สื่อมวลชน ได้อย่างเหมาะสม	3.84	0.75	มาก	2
5. ในภาพรวมหน่วยงานให้บริการเอกสาร และ สื่อทัศนศึกษา รวมทั้งจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และประสานความร่วมมือด้านประชาสัมพันธ์ ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และ สื่อมวลชน ด้วยความเสมอภาค	3.75	0.80	มาก	3
รวม	3.77	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.14 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ พบว่า โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยในภาพรวม หน่วยงานสามารถดำเนินการส่งเสริมการผลิตและเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ นโยบายและการดำเนินงานของรัฐ สู่กลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.85$) รองลงมาคือ ในภาพรวมหน่วยงานให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อมวลชนแก่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ภาคประชาชนและสื่อมวลชน ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.84$) และในภาพรวม หน่วยงานมีความสำเร็จด้านการเสนอแนะนโยบายและให้คำปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ แก่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และตรงกับตามแผนการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.69$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ในภาพรวมหน่วยงานประสานงาน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นหน่วยงานอื่นได้ตามหน้าที่ของตน	3.82	0.74	มาก	2
2. ในภาพรวม หน่วยงานให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละงาน อยู่ในระดับดี	3.80	0.69	มาก	3
3. ในภาพรวม หน่วยงานรักษาเวลาตามมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนด	3.82	0.72	มาก	2
4. ในภาพรวม หน่วยงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นข้อตกลงของหน่วยงานสม่ำเสมอ	3.83	0.75	มาก	1
รวม	3.82	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.15 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยในภาพรวม หน่วยงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นข้อตกลงของหน่วยงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.83$) รองลงมาคือ ในภาพรวม หน่วยงานรักษาเวลาตามมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนด และในภาพรวมหน่วยงานประสานงาน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นหน่วยงานอื่นได้ตามหน้าที่ของตน ($\bar{x} = 3.82$) และในภาพรวม หน่วยงานให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.80$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ในภาพรวมหน่วยงานสามารถลดค่าใช้จ่ายและ ในขณะเดียวกันสามารถเพิ่มประสิทธิผลสูงสุด ในการปฏิบัติงานอีกด้วย	3.53	0.82	มาก	4
2. ในภาพรวมหน่วยงานปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายได้อย่างมีคุณภาพดี	3.85	0.72	มาก	2
3. ในภาพรวมหน่วยงานสามารถทำงานได้ ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.84	0.73	มาก	3
4. ในภาพรวมหน่วยงานสามารถให้บริการ ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างรวดเร็ว	3.91	0.74	มาก	1
รวม	3.78	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.16 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยในภาพรวมหน่วยงานสามารถให้บริการผู้มาติดต่อราชการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.91$) รองลงมาคือ ในภาพรวมหน่วยงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพดี ($\bar{x} = 3.85$) และในภาพรวมหน่วยงานสามารถลดค่าใช้จ่ายและในขณะเดียวกันสามารถเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานอีกด้วย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.53$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านการพัฒนางานองค์กร

ด้านการพัฒนางานองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ในภาพรวมหน่วยงานจัดทำระบบการจัดเก็บ องค์ความรู้ ข้อมูล และสารสนเทศ เป็นการส่งเสริม การเรียนรู้ที่เหมาะสม	3.65	0.73	มาก	3
2. ในภาพรวมหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากร ได้รับการฝึกอบรม/พัฒนา ทั้งจากภายในหน่วยงาน และหน่วยงานภายนอก	3.53	0.83	มาก	4
3. ในภาพรวมหน่วยงานนำเทคโนโลยี สารสนเทศ มาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.81	0.76	มาก	2
4. ในภาพรวมหน่วยงานควรเพิ่มพูนสมรรถนะ ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ	3.82	0.82	มาก	1
รวม	3.70	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.17 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านการพัฒนางานองค์กร พบว่า โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยในภาพรวมหน่วยงานควรที่จะเพิ่มพูนสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.82$) รองลงมาคือ ในภาพรวมหน่วยงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{x} = 3.81$) และในภาพรวมหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม/พัฒนา ทั้งจากภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.53$)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	r	p-value
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ - ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	0.563	0.000*

* $p < 0.01$ มีระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.563 ซึ่งเป็นค่าบวก และเข้าใกล้ 1 ดังนั้น ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผล การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	r	p-value
ด้านลักษณะองค์การ - ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.640	0.000*

* $p < 0.01$ มีระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.640 ซึ่งเป็นค่าบวก และเข้าใกล้ 1 ดังนั้น ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

4.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	r	p-value
ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา - ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.454	0.000*

* $p < 0.01$ มีระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์เชิงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.454 ซึ่งเป็นค่าบวก และเข้าใกล้ 1 ดังนั้น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

4.4 สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	r	p-value
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน - ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.656	0.000*

* $p < 0.01$ มีระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.656 ซึ่งเป็นค่าบวก และเข้าใกล้ 1 ดังนั้น ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ปรากฏผลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทาง ในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	39	22.54
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	134	77.46
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 173 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 22.54 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 77.46

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี รายละเอียดแสดงเป็นค่าความถี่และร้อยละจำแนกเป็นข้อๆ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ค่า ความถี่	ร้อยละ
- ควรสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ มีการเลื่อนตำแหน่งและเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรม	9	23.08
- ควรจัดให้มีการปฏิบัติงานให้ตรงกับสายงานเป็นหลัก และเหมาะสมกับปริมาณงาน และตรงกับความสามารถของบุคคล	7	17.95
- ควรสนับสนุนและเสนอแนะให้ผู้ร่วมงานทุกคนให้ความสำคัญกับทุกคนทุกตำแหน่งว่ามีความสำคัญและร่วมมือร่วมใจ สามัคคีกัน เน้นการทำงานเป็นทีมและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว	5	12.82
- ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของงานในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	6	15.38
- ควรสนับสนุนให้มีเครื่องมือในการทำงานให้เพียงพอ เพื่อตอบสนองการทำงานในยุคดิจิทัลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	2	5.13
- ควรสนับสนุนให้มีการทำงานแบบมีส่วนร่วม ทุกฝ่ายมีการบูรณาการร่วมกัน	3	7.69

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ค่า ความถี่	ร้อยละ
- ควรพัฒนาระบบการเรียนรู้ มุ่งเป็นทรัพยากรบุคคลและการพัฒนา องค์กรสู่ความเป็นเลิศ (PMQA)	4	10.26
- ควรมีการบริหารจัดการไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน มีศูนย์รวมข้อมูลที่เป็น หน่วยประสานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ที่สามารถจัดเก็บและส่ง ข้อมูลต่อไปยังหน่วยงานกลางอื่นๆ ได้ โดยไม่ต้องมีการรายงานที่ซ้ำซ้อน	3	7.69
รวม	39	100.00

จากตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ควรสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ มีการเลื่อนตำแหน่งและเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรม มากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 รองลงมาคือ ควรจัดให้มีการปฏิบัติงานให้ตรงกับสายงานเป็นหลัก และเหมาะสมกับปริมาณงาน และตรงกับความสามารถของบุคคล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 และควรสนับสนุนให้มีเครื่องมือในการทำงานให้เพียงพอ เพื่อตอบสนองการทำงานในยุคดิจิทัลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13

ตารางที่ 4.24 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะองค์กร

แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะองค์กร	ค่า ความถี่	ร้อยละ
- ควรพัฒนาองค์กรโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน	5	12.82
- ควรมีโครงสร้างงานที่ชัดเจน บุคลากรแต่ละรายทำงานตามโครงสร้าง ที่กำหนด ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งทำงานหลายหน้าที่ ซึ่งก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย	13	33.33
- เสนอให้องค์กรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้เหมือนกันหมด ไม่แยกแ่ง เลือกพวก มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามความสามารถและ ความสมัครใจ โดยยึดถือผลงานเป็นตัววัด	10	25.64
- ต้องปลูกฝังให้ผู้อยู่ในองค์กรรักและผูกพันในองค์กร เพื่อร่วมกัน พัฒนาให้องค์กรเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก	7	17.95
- องค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ได้รับทราบ และนำไปการปฏิบัติ เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	4	10.26
รวม	39	100.00

จากตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านลักษณะองค์กร พบว่า ควรมีโครงสร้างงานที่ชัดเจน บุคลากรแต่ละรายทำงานตามโครงสร้างที่กำหนด ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งทำงานหลายหน้าที่ ซึ่งก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย มากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ เสนอให้องค์กรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้เหมือนกันหมด ไม่แยกแ่ง เลือกพวก มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามความสามารถและความสมัครใจ โดยยึดถือผลงานเป็นตัววัด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 และองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้รับทราบ และนำไปการปฏิบัติ เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ น้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26

ตารางที่ 4.25 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา

แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	ค่า ความถี่	ร้อยละ
- ควรมีการพิจารณาให้ผู้บังคับบัญชามีความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน	11	28.21
- ควรเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้บังคับบัญชาในรูปแบบต่างๆ	9	23.07
- ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ในการบริหาร - มีวิสัยทัศน์ และมีความยุติธรรม	3	7.69
- ควรมีผู้บริหารระดับสูง มาตรวจงานหรือมาเยี่ยมเยียนหน่วยงาน - ในสังกัด	5	12.82
- ผู้บังคับบัญชาควรยึดหลักธรรมาภิบาล มีคุณธรรม ไม่ถือพรรค ถือพวก มีความเป็นธรรม	7	17.95
- ผู้บังคับบัญชาควมแสดงภาวะผู้นำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้ เพื่อเป็นตัวอย่าง	4	10.26
รวม	39	100.00

จากตารางที่ 4.25 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา พบว่า ควรมีการพิจารณาให้ผู้บังคับบัญชามีความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมาคือ ควรเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้บังคับบัญชาในรูปแบบต่างๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 และผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ในการบริหาร มีวิสัยทัศน์ และมีความยุติธรรม น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ตารางที่ 4.26 ความถี่และร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่า ความถี่	ร้อยละ
- ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับ งานที่ต้องรับผิดชอบ	11	28.21
- ควรจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เพียงพอ	3	7.69
- ควรจัดหาสวัสดิการในการทำงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับเวลา ในการปฏิบัติงาน และมีเวลาสำหรับตนเองและครอบครัว สำหรับการ พักผ่อนที่ ดูแลสุขภาพตนเองอย่างเหมาะสม	9	23.07
- ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ในสังกัดให้มากยิ่งขึ้น	4	10.26
- ควรพิจารณาให้มีการเพิ่มค่าครองชีพเป็นกรณีพิเศษ ในพื้นที่ ที่มีค่าครองชีพสูง เช่น จังหวัดภูเก็ต จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในอำเภอเกาะสมุย	7	17.95
- ควรมีการส่งเสริมด้านการศึกษา การให้ทุนเพื่อศึกษาต่อ แก่ผู้บุคลากรที่มีรายได้น้อย	5	12.82
- ควรพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความพร้อมในการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติ และจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ให้มีสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่		
รวม	39	100.00

จากตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่ต้องรับผิดชอบ มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมาคือ ควรจัดหาสวัสดิการในการทำงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับเวลาในการปฏิบัติงาน และมีเวลาสำหรับตนเองและครอบครัว สำหรับการพักผ่อนที่ ดูแลสุขภาพตนเองอย่างเหมาะสม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.07 และควรจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี” โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี จำนวน 173 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ทดสอบสมมติฐานด้วยสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดใช้การวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สามารถสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

การนำเสนอสรุปผลการศึกษา ผู้ศึกษาขอแนะนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการศึกษาที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 45 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี

1.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับดังนี้

ด้านลักษณะองค์กร โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รับผิดชอบอำนาจหน้าที่อย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.71$) และหน่วยงานมีการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.33$)

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ปฏิบัติมีความหมายและความสำคัญต่อหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.02$) และเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.14$)

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานของหน่วยงาน จนกว่าจะเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.77$) และรายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่านและครอบครัวตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 2.97$)

ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา พบว่า โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.55$) และผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.37$)

1.3 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก โดยแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับดังนี้

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยในภาพรวม หน่วยงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นข้อตกลงของหน่วยงานสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.83$) และในภาพรวม หน่วยงานให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละงาน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.80$)

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยในภาพรวมหน่วยงานสามารถให้บริการผู้มาติดต่อราชการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.91$) ภาพรวมหน่วยงานสามารถลดค่าใช้จ่ายและในขณะเดียวกันสามารถเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานอีกด้วย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.53$)

ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ พบว่า โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยในภาพรวม หน่วยงานสามารถดำเนินการส่งเสริมการผลิตและเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์นโยบายและการดำเนินงานของรัฐ ต่อกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.85$) และในภาพรวม หน่วยงานมีความสำเร็จด้านการเสนอแนะนโยบายและให้คำปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ แก่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และตรงกับตามแผนการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.69$)

ด้านการพัฒนาองค์กร พบว่า โดยรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยในภาพรวมหน่วยงานควรที่จะเพิ่มพูนสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.82$) และในภาพรวมหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม/พัฒนา ทั้งจากภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.53$)

1.4 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านลักษณะองค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี และด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันทำงาน

1.5 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ มีการเลื่อนตำแหน่งและเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความเป็นธรรม

ด้านลักษณะองค์กร ควรมีโครงสร้างงานที่ชัดเจน บุคลากรแต่ละรายทำงานตามโครงสร้างที่กำหนด ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งทำงานหลายหน้าที่ ซึ่งก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย

ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ควรมีการพิจารณาให้ผู้บังคับบัญชาที่มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับงานที่ต้องรับผิดชอบ

2. อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังต่อไปนี้

2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรยังไม่ให้ความสำคัญกับองค์กรในทุกด้านเท่าที่ควร โดยพิจารณาผลการวิจัยที่ออกมาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ที่ผลของการวิจัยออกมาเป็นลักษณะเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก บุคลากรมีความคิดเห็นว่างานที่ปฏิบัติมีความหมายและความสำคัญต่อหน่วยงาน งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ อย่างมากในการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ ให้ลุล่วงด้วยดี งานที่

ปฏิบัติทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นอยู่เสมอ เนื่องจากรู้สึกว่างานในความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จต่อองค์การสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษราภรณ์ เรยนวัฒนา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง พันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายผลของพันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ได้ดี มีสองปัจจัยโดยเรียงตามลำดับความสามารถในการทำนายที่ดี คือปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ในการศึกษาถึงอำนาจการทำนายของตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อพันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ตัวแปร ที่สามารถเป็นตัวทำนายที่ดีโดยเรียงลำดับได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงานและความมั่นคงในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ หมัดอ่อน (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ผลการวิจัยในภาพรวมมีความเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัณทิมา คุณาวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความตระหนักว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และความมีอิสระในงาน โดยตัวแปรทั้ง 4 ร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 51.4 สอดคล้องกับงานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ตามทฤษฎีของเฮอร์เบิร์ต ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือจูงใจให้คนทำงาน และแนวคิดของ สเตเดริชและพอร์ดเตอร์ (1983: 441-451) ได้ศึกษาและทดสอบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพันธะผูกพันต่อองค์การที่พบโดยทั่วไปของสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านลักษณะองค์การ พบว่า โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก ที่ผลของการวิจัยออกมาเป็นลักษณะเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค มีโครงสร้างการบริหารองค์การภายใต้พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมประชาสัมพันธ์ ออกเป็นส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ไว้อย่างชัดเจน เป็นองค์การที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน

ส่วนใหญ่ ว่าเป็นองค์การที่มีโครงสร้างการบริหารทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่เป็นจุดแข็งสำคัญและมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการมีภารกิจในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐและรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญของรัฐสู่ประชาชน ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสะท้อนปัญหาของประชาชนกลับไปยังรัฐบาล และสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีในระดับประเทศ ผ่านทางสื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อสารสนเทศ และสื่อบุคคล ซึ่งบุคลากรได้รับมอบอำนาจหน้าที่อย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ หน่วยงานมอบอำนาจหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถของบุคลากร หน่วยงานมีการกำหนด กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างชัดเจน หน่วยงานมีการแบ่งงานและความรับผิดชอบไปยังฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน การแบ่งงานตามโครงสร้างแสดงถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และกฎ ระเบียบและข้อบังคับ ของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของ เกษราภรณ์ เรียนวัฒนา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง พันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่ามีปัจจัยด้านลักษณะโครงสร้าง องค์การ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อพันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบินเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านลักษณะโครงสร้างองค์การ พบว่ามีตัวแปรที่สามารถเป็นตัวทำนายที่ดี คือ นโยบาย กฎ ข้อบังคับ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สเตียร์และพอร์ตเตอร์ (1983: 441-451) อธิบายไว้ว่า ลักษณะ โครงสร้างองค์การ เป็นคุณลักษณะของรูปแบบระบบขององค์การ ที่มีแบบแผนในการที่จะให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรโดยมีขอบเขตอย่างชัดเจน

ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ที่ผลของการวิจัยออกมาเป็นลักษณะเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นในการทำงาน โอกาสที่จะพบและได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาก่อนตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ผู้บังคับบัญชาเต็มใจช่วยเหลือให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาให้ความหวังใจและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ และสามารถขอความช่วยเหลือได้เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารีชาติ พงษ์ชัยศรี (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 5 พบว่า ผลจากคำถามด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ตัวอย่างมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเต็มใจช่วยเหลือให้คำแนะนำเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหา และผู้บังคับบัญชาไม่ถือตัว สนับสนุนเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 75.5 สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ กุทธีวัฒน์ ทั้งกลาง (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า โดยสรุปผู้บังคับบัญชาของมีภาวะผู้นำ ร้อยละ 75.7

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ที่ผลของการวิจัยออกมาเป็นลักษณะเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานของหน่วยงาน จนกว่าจะเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง เพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว หน่วยงานเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความภาคภูมิใจในเกียรติภูมิ และการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน สภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง และการถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม และความรู้ความสามารถของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ นุสรา แสนนาม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผลการศึกษาพบว่า ภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ขวัญกำลังใจ อุปกรณ์ เครื่องมือ งบประมาณและบุคลากรและบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีความผูกพันต่อองค์กร

2.2 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ โดยเรียงลำดับความสำคัญด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ และด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งที่ผลของการวิจัยออกมาเป็นลักษณะเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยการจัดทำข้อตกลงตามคำรับรองการปฏิบัติราชการรายบุคคลของข้าราชการและลูกจ้าง สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ในแต่ละรอบการประเมินไว้อย่างชัดเจน มีการ

กำหนด กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นข้อตกลงระหว่างบุคลากรกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อองค์กรสามารถรักษาเวลาตามมาตรฐานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ เน้นการประสานงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นหน่วยงานอื่นได้ตามภาระหน้าที่ของตน สามารถให้บริการผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสามารถลดค่าใช้จ่ายและในขณะเดียวกันสามารถเพิ่ม

ประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการดำเนินการส่งเสริมการผลิตและเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ นโยบายและการดำเนินงานของรัฐบาล ผู้กลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสะท้อนความคิดเห็นจากประชาชนสู่รัฐบาล ได้เป็นอย่างดี ทั้งยังช่วยในด้านบริการเอกสารและสื่อโสตทัศนศึกษา รวมทั้งจัดทำข้อมูลสารสนเทศและประสานความร่วมมือด้านประชาสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และสื่อมวลชน ด้วยความเสมอภาค ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร โดยการเพิ่มพูนสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา พุคำ (2553) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในแต่ละภาค

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านลักษณะองค์กร ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวรรณ กลิ่นสุคนธ์ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กับการเป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูงของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง กับการเป็นองค์กรที่มีผลสัมฤทธิ์สูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรดี สีหบุตร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์กรตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาลสังกัด

กองบัญชาการกองทัพไทย พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.532$) กับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามผลจากการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.563 ซึ่งเป็นค่าบวก และเข้าใกล้ 1 ดังนั้น ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งที่ผลของการวิจัยออกมาเป็นลักษณะเช่นนี้ อธิบายได้ว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติถือว่างานที่ปฏิบัติมีความหมายและความสำคัญต่อหน่วยงาน โดยการปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ อย่างมากในการปฏิบัติและแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ ให้ลุล่วงด้วยดี ซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกกระตือรือร้นอยู่เสมอ รู้สึกว่างานที่ตนปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ ดังนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารองค์การ มอบอำนาจในการตัดสินใจ ให้อิสระในการใช้วิจารณญาณแก่ผู้ปฏิบัติงานในการคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างอิสระ พร้อมทั้งให้อิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การตามที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ทาลคอตท์ พาร์สันส์ (Takon Parson, 1975 อ้างใน จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม, 2552:23) โดยมองว่าทุกระบบของสังคมนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายได้ และสามารถแก้ไขปัญหา การกลับวิธีปฏิบัติเป็นเป้าหมายได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ เสเตริย์ร์ และพอร์ดเตอร์ (1983: 426-427) ได้ศึกษาและทดสอบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ขึ้นกับองค์กรในด้านผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.640 ซึ่งเป็นค่าบวก และเข้าใกล้ 1 ดังนั้น ปัจจัยด้านลักษณะองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งที่ผลของการวิจัยออกมาเป็นลักษณะเช่นนี้ อธิบายได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะองค์การ เป็นตัวส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี เนื่องจากสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์

ธานีเป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค มีภารกิจในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐและรัฐบาล ยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญของรัฐสู่ประชาชน ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสะท้อนปัญหาของประชาชนกลับไปยังรัฐบาล และสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีในระดับประเทศ ดังนั้นองค์การควรมีโครงสร้างที่เหมาะสมโดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมีกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่เป็นไปตามโครงสร้าง และควรชี้แจงนโยบายขององค์การและโครงสร้างการบริหารแก่ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างชัดเจน มีการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างชัดเจน โดยกฎ ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานจะต้องเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมและไม่เข้มงวดจนเกินไป มีการกระจายอำนาจในองค์การ โดยการมอบอำนาจหน้าที่อย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน ในความรับผิดชอบตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติ เพื่อความคล่องตัวในการบริหาร และการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนและรองรับภาระงานได้อย่างเหมาะสม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.454 ซึ่งเป็นค่าบวก และเข้าใกล้ 1 ดังนั้น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชากับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งเอาไว้ ผลของการวิจัยออกมาเป็นลักษณะเช่นนี้ อธิบายได้ว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เป็นตัวส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานีค่อนข้างน้อย อาจเนื่องจากปัญหาส่วนใหญ่ของผู้บริหารในปัจจุบัน คือ ไม่สามารถทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ เพราะขาดการคิดเชิงกลยุทธ์ และขาดทักษะเรื่องบริหารคน ถึงแม้ว่าจะมีความรู้ความสามารถในงานที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่ก็ตาม เพราะโดยตำแหน่งแล้วผู้บริหารไม่สามารถทำงานได้ด้วยตัวเองทุกอย่างตามลำพังอีกต่อไป ต้องบริหารงานผ่านทีมงานเป็นหลัก ดังนั้นองค์การจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำเพื่อให้เป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ และกลายเป็นผู้บริหารที่ทรงคุณค่า โดยการจัดหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการอบรม สัมมนา สำหรับผู้บริหาร เช่น หลักสูตรการคิดเชิงกลยุทธ์ และพัฒนาภาวะผู้นำ ให้ความรู้ในภาพรวมของการคิด ทักษะการคิดประเภทต่างๆ การประยุกต์ใช้ในการทำงาน หรือหลักสูตรจิตวิทยาการบริหารและจงใจผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการให้ผู้บริหารสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตัวเอง ให้ก้าวข้ามผ่านปัญหาอุปสรรคในการบริหารได้ด้วยตัวเอง ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของ

ผู้บริหาร นอกจากนี้ผลการวิจัยที่แสดงถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ในลักษณะความเป็นผู้นำที่บุคลากรปรารถนามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.37$) ผู้บังคับบัญชาให้ความห่วงใยและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่และสามารถขอความช่วยเหลือได้เสมอ ($\bar{x} = 3.47$) ผู้บังคับบัญชาเต็มใจช่วยเหลือให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาในการทำงาน ($\bar{x} = 3.51$) จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยดีนัก อาจส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานขาดกำลังใจในการทำงานเนื่องจากผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเท่าที่ควร ดังนั้นองค์กรจะต้องสร้างกระบวนการจูงใจในการทำงาน โดยผู้บริหารอาจใช้วิธีการจูงผู้ปฏิบัติงานในวิธีการต่างๆ เช่น แสดงความห่วงใยและเอาใจใส่ความเป็นอยู่พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือเมื่อบุคลากรเดือดร้อนตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษาและรับฟังความคิดเห็นในการทำงาน ชื่นชม ยกย่อง ชมเชยเมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จ สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอริเบิร์ก กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจที่เกิดขึ้นภายในในงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะปัจจัยดังกล่าวจะทำให้เกิดความชื่นชม ยินดีในผลงาน และความสามารถของตนทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง เรียกว่า Motivators Factors ต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัย ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ 0.656 ซึ่งเป็นค่าบวก และเข้าใกล้ 1 ดังนั้น ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งเอาไว้ ผลของการวิจัยออกมาเป็นลักษณะเช่นนี้ อธิบายได้ว่าด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นตัวส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การพยายามที่จะหาวิธีการดูแลเอาใจจัดหาสวัสดิการ เช่น ที่พัก รถรับส่ง มีการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมบรรยากาศ เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง การถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม มีการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีมาตรการป้องกันอุบัติเหตุหรือวินาศภัย มีการส่งเสริมให้จัดกิจกรรมสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน และนอกหน่วยงานอยู่เป็นประจำ เพื่อส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร กิตตินันท์ศิลป์ (2554) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของ

บุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ผลการศึกษาพบว่า และแนวทางในการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ได้แก่ ควรจัดระบบการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและเงิน โบนัสให้มีความเหมาะสมและยุติธรรมเพิ่มสวัสดิการของพนักงานราชการให้ใกล้เคียงกันกับข้าราชการหรือลูกจ้างประจำ จัดให้มีกิจกรรม เช่น ทักษะศึกษาและทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่กระชับระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนภูมิภาค และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวดล วงศ์รัตน์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยรวมและรายด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ โดยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

3.1.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรสนับสนุนให้มีเครื่องมือในการทำงานให้เพียงพอ เพื่อตอบสนองการทำงานในยุคดิจิทัลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3.1.2 ด้านลักษณะองค์กร องค์กรควรมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้รับทราบ และนำไปการปฏิบัติ เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3.1.3 ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ในการบริหาร มีวิสัยทัศน์ และมีความยุติธรรม

3.1.4 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ควรจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เพียงพอ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ยังไม่สามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นจึงควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้

3.2.2 ศึกษาปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ถึงแม้จะศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ เช่น ค่านิยมองค์การ หรือวัฒนธรรมองค์การ การศึกษาถึงปัจจัยอื่นเพิ่มเติม จะช่วยเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานในองค์การได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3.2.3 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสร้างความผูกพันต่อองค์การและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานประชาสัมพันธ์ เขต 5 สุราษฎร์ธานี เพื่อหาข้อบกพร่องและแนวทางแก้ไข



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัณทิมา คุณาวงศ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เกษราภรณ์ เรียงวัฒนา. (2551). พันธะผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์การควบคุมการบิน เชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์. (2556). ความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาการรถไฟแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- นุสรรา แสนนาม. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อหน่วยงานของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ประสิทธิ์ หมัดอ่อน. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี. (2552). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 5. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ปิยะวรรณ กลิ่นสุคนธ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่มีผลต่อการเป็นองค์การที่มีผลสัมฤทธิ์สูงของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ และไชยนันท์ ปัญญาศิริ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: ความหมายทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และงานวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: เสมอธรรม.
- ภรดี สีหบุตร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์กรตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ภักศิณี ศรีผล. (2552). *ปัจจัยที่มีความผูกพันองค์การของพนักงานขาย กรมศึกษาสายธุรกิจ สุขภาพสัตว์เคี้ยวเอื้อง*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ภูวดล วงศ์รัตน์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตของจังหวัดเพชรบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.
- ฤทธิวัฒน์ ทังกลาง. (2552). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วรัญญา ฟุ่คำ. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: วิจิตรหัตถกร.
- วิลาสินี ศรีไวกจณ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในเขตอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, นครศรีธรรมราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กองติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ. (2557). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557*. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.

- สุพักตร์ เวียงอินทร์. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 236 อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- สุภาพร กิตตินันท์ศิลป์. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2553). *กระบวนการทัศนใหม่ การบริหารทุนมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549) *คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- อุเทน ภูประดิษฐ์. (2555). *การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากทรงคอง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- Herzberg, F. (1968, January-February). One More Line: How Do you Motivate Employee?. *Harvard Business Review*, 53-62.
- Hinkle, D.E, William, W. and Stephen G. J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences*. 4thed. New York: Houghton Mifflin.
- Maslow, Abraham H. (1964). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- McGregor, Douglas. (1969). *The Human Side of Enterprise*. Now York: McGraw – Hill Book Company.
- Mowday, R. T. (1982). *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absentism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Reddin, William J. (1971). *Effective Management by Objectives: The 3-D Method of MBO*. New York: Mcgraw-Hill.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. (3rded.). New York: McGraw - Hill.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ
จากความรู้สึกที่แท้จริง คำตอบของท่านทุกข้อมีความสำคัญอย่างยิ่ง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อ
ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอ
ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ซึ่งจะนำไปใช้
ประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวณัฐธินัน พรหมพัฒน์

นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริง หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 25 ปี

2. 26 - 30 ปี

3. 31 - 35 ปี

4. 36 - 40 ปี

5. 41 - 45 ปี

6. มากกว่า 45 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่า

4. หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช

2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า, ปวส

3. ปริญญาตรี

4. ปริญญาโท

5. สูงกว่าปริญญาโท

5. ตำแหน่งในองค์กร

1. ข้าราชการ

2. ลูกจ้างประจำ

3. พนักงานราชการ

4. ลูกจ้างชั่วคราว

5. ลูกจ้างเหมาบริการ

6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. เงินเดือนและค่าตอบแทนปัจจุบัน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. 10,001 - 20,000 บาท

3. 20,001 - 30,000 บาท

4. 30,001 - 40,000 บาท

5. มากกว่า 40,000 บาท

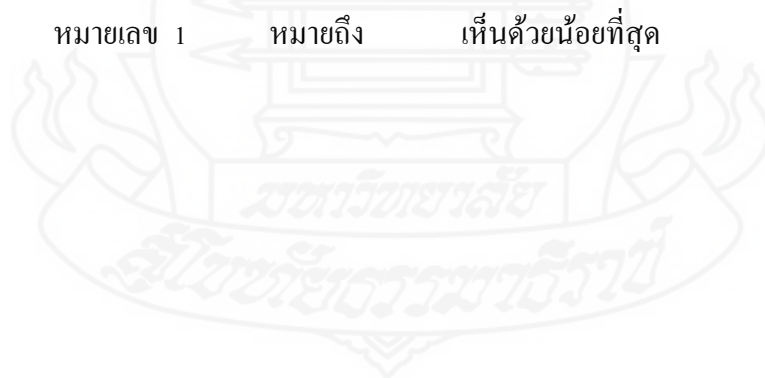
7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

 1. ไม่เกิน 5 ปี 2. 6 – 10 ปี 3. 11 – 15 ปี 4. 16 – 20 ปี 5. มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

- คำชี้แจง** 2.1 แบบสอบถามเป็นการสอบถามความคิดของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5 สุราษฎร์ธานี คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยสอบถาม 4 ด้าน คือ
1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 2. ลักษณะองค์กร
 3. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และ
 4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 โปรดอ่านข้อคำถามต่อไปนี้อย่างละเอียด และโปรดพิจารณาตามหัวข้อดังกล่าวว่าท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ

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



ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
1	ท่านมีความก้าวหน้า เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามที่ท่านคาดหวังไว้					
2	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ และสายงาน					
3	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม					
4	ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ					
5	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
6	ท่านมีโอกาสร่วมตัดสินใจเลือกกิจกรรมหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน					
7	ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผล ตามข้อตกลง หรือกฎ ระเบียบที่กำหนดไว้					
8	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงาน ท่านมีโอกาสร่วมเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา					
9	ท่านมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง					
10	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ					
11	ท่านมีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างอิสระ					
12	ท่านมีอิสระในการเสนอแนะวิธีการหรือสิ่งใหม่ๆเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13	ท่านรู้สึกว่างานในความรับผิดชอบของท่าน เป็นสิ่งที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ					
14	งานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นอยู่เสมอ					
15	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ อย่างมากในการ ปฏิบัติ และแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ ให้ลุล่วงด้วยดี					
16	งานที่ท่านปฏิบัติมีความหมายและความสำคัญ ต่อหน่วยงาน					
17	ท่านคิดว่าการปฏิบัติที่หน่วยงานมีต่อท่าน ทำให้ ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคลากรที่ทรงคุณค่าและมีประโยชน์ ต่อหน่วยงาน					
18	ท่านคิดว่าการมีส่วนร่วมของท่านส่งผลต่อ ความสำเร็จต่อหน่วยงาน					
19	การแสดงความคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
20	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือ หน่วยงานเสมอ เมื่อทำงานเสร็จ					
ลักษณะองค์กร						
21	หน่วยงานของท่านมีการจัด โครงสร้างองค์กร ที่เหมาะสม					
22	การแบ่งงานตามโครงสร้างแสดงถึงการกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบ					
23	หน่วยงานของท่านมีกระบวนการและขั้นตอน การทำงานเป็นไปตามโครงสร้างที่กำหนด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
24	หน่วยงานของท่านได้มีการชี้แจงนโยบายและโครงสร้างการบริหารแก่ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างชัดเจน					
25	หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานหรือเป้าหมายองค์กรมีความเหมาะสม					
26	หน่วยงานของท่านมีการกำหนด กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ให้ทุกคนปฏิบัติตามอย่างชัดเจน					
27	กฎ ระเบียบและข้อบังคับ ของหน่วยงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร					
28	กฎ ระเบียบ ของหน่วยงานมีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมและไม่เข้มงวดจนเกินไป					
29	หน่วยงานของท่านมีการแบ่งงานและความรับผิดชอบไปยังฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน					
30	หน่วยงานของท่านมอบอำนาจหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถของท่าน					
31	ท่านได้รับมอบอำนาจหน้าที่อย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ					
ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา						
32	ท่านมีโอกาสที่จะพบและได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาก่อนตัดสินใจในเรื่องสำคัญ					
33	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นในการทำงานของท่าน					
34	ผู้บังคับบัญชาชื่นชมและเห็นคุณค่าในความทุ่มเทพยายามในการทำงานของท่าน					
35	ผู้บังคับบัญชาเต็มใจช่วยเหลือให้คำแนะนำเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
36	ผู้บังคับบัญชาให้ความห่วงใยและเอาใจใส่ ในความเป็นอยู่ของท่าน และสามารถขอความ ช่วยเหลือได้เสมอ					
37	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความ เป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา					
38	ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่ท่านไว้วางใจและศรัทธา					
คุณภาพชีวิตในการทำงาน						
39	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมยุติธรรมตามความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน					
40	หน่วยงานของท่านจัดให้มีสวัสดิการ เช่น ที่พัก รถรับส่ง อย่างเหมาะสม					
คุณภาพชีวิตในการทำงาน						
41	รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่าน และครอบครัวตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
42	หน่วยงานของท่านมีการเตรียมพร้อมและมีมาตรการ ในการจัดสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ หรือวินาศภัย					
43	อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ของท่านได้รับการดูแลและบำรุงรักษาให้มี ความปลอดภัยและพร้อมสำหรับการใช้งาน					
44	สภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง และการถ่ายเทอากาศ ที่เหมาะสม					
45	ความรู้ความสามารถของท่านเป็นที่ยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
46	การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมักจะได้รับ คำชมจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นอยู่เสมอ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
47	การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม					
48	ท่านสามารถแบ่งเวลาสำหรับตนเอง ครอบครัว การทำงานและกิจกรรมอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม					
49	ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาดูแลสุขภาพตนเอง					
50	ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบไม่ก่อให้เกิดปัญหาครอบครัว					
51	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
52	เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน					
53	ท่านรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความภาคภูมิใจในเกียรติภูมิ และการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน					
54	หน่วยงานของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน					
55	ท่านมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานของหน่วยงาน จนกว่าจะเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประชาสัมพันธ์เขต 5
สุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อคำถามต่อไปนี้อย่างละเอียด และโปรดพิจารณาตามหัวข้อดังกล่าวว่าท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ						
56	ในภาพรวม หน่วยงานของท่านมีความสำเร็จด้านการเสนอแนะนโยบายและให้คำปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์ แก่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และตรงกับตามแผนการปฏิบัติงาน					
57	ในภาพรวม หน่วยงานของท่านสามารถดำเนินการส่งเสริมการผลิตและเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ นโยบายและการดำเนินงานของรัฐ สู่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งในและต่างประเทศ					
58	ในภาพรวม หน่วยงานของท่านสามารถดำเนินการเพื่อสะท้อนความคิดเห็นจากประชาชนสู่รัฐบาล ได้เป็นอย่างดี					
59	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน แก่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ภาคประชาชนและสื่อมวลชน ได้อย่างเหมาะสม					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
60	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านให้บริการเอกสารและสื่อโสตทัศนศึกษา รวมทั้งจัดทำข้อมูลสารสนเทศและประสานความร่วมมือด้านประชาสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และสื่อมวลชน ด้วยความเสมอภาค					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
61	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านประสานงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นหน่วยงานอื่นได้ตามหน้าที่ของตน					
62	ในภาพรวม หน่วยงานของท่านให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละงาน อยู่ในระดับดี					
63	ในภาพรวม หน่วยงานของท่านรักษาเวลาตามมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนด					
64	ในภาพรวม หน่วยงานของท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นข้อตกลงของหน่วยงานสม่ำเสมอ					
ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน						
65	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายและในขณะเดียวกันสามารถเพิ่มประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานอีกด้วย					
66	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพดี					
67	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านสามารถทำงานได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
68	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านสามารถให้บริการผู้มาติดต่อราชการได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการพัฒนาองค์กร						
69	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านจัดทำระบบการจัดเก็บองค์ความรู้ ข้อมูล และสารสนเทศ เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ที่เหมาะสม					
70	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม/พัฒนา ทั้งจากภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก					
71	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
72	ในภาพรวมหน่วยงานของท่านควรเพิ่มพูนสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ท่านมีข้อเสนอแนะประการใดบ้างที่จะช่วยในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานของท่าน

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านลักษณะองค์การ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม*****

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวณัฐธินัน พรหมพัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	24 ธันวาคม 2525
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2549 บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

