



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งใน  
จังหวัดนนทบุรี

Factors Affecting Job Performance of Monthly Employees of a Beverage Company in  
Nonthaburi Province

นามผู้วิจัย นายปฏิวัติ วิธัชวาทีน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ประ.ค )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

( อาจารย์ศยามล เอกะกุลานันท์, วท.ด. )

หัวหน้าภาควิชา

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน  
บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

Factors Affecting Job Performance of Monthly Employees  
of a Beverage Company in Nonthaburi Province

โดย

นายปฏิวัติ วิธัชวาทีน

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปฏิวัติ วิธวิชาทิน 2556: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัท เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ศ. 192 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี และ 2) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความพึงพอใจในงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานรายเดือนของบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 201 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความสำคัญ ด้านความสำเร็จและด้านเกียรติอยู่ในระดับค่อนข้างสูง สำหรับด้านความสามารถอยู่ในระดับสูง ในส่วนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2 ด้านอยู่ในระดับดี คือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ส่วนพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬาและพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างดี สำหรับความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้าง ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีปัจจัย 8 ตัว ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและความเชื่อมั่นในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการให้ความร่วมมือ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 75.6

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Patiwat Witawatwatin 2013: Factors Affecting Job Performance of Monthly Employees of a Beverage Company in Nonthaburi Province. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Thawan Nieamsup, Ph.D. 192 pages.

The objectives of the study were to study 1) level of self-esteem, organizational citizenship behavior, job satisfaction, and job performance of monthly employees of a beverage company in Nonthaburi Province and 2) to investigate effects of personal factor, self-esteem, organizational citizenship behavior, and job satisfaction on job performance of monthly employees of a beverage company in Nonthaburi Province. The sample group consisted of 201 monthly employees of a beverage company in Nonthaburi Province. Moreover, questionnaires were used as research tool to collect data while statistics were applied for the analysis including percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The results of the study indicate that the monthly employees of a beverage company in Nonthaburi Province had overall self-esteem at rather high level. When considering in each dimension, it found that self-confidence, prime, success, and honor were at rather high level where as capability was at high level. The overall organizational citizenship behavior was at quite good level. After considering in each part, it demonstrated that conscientiousness and courtesy were at good level. However, three parts of organizational citizenship behavior were at quite good level including altruism, sportsmanship, and civic virtue. The overall job satisfaction and every aspect of job satisfaction were at quite good level as follows; the work itself, pay, promotion opportunities, supervision, and co-workers. The job performance was at quite good level as well. According to a hypothesis testing, furthermore, the result illustrated that there were 8 factors could predict the job performance of the monthly employees of the beverage company in Nonthaburi Province including personal factors for the level of education and income, self-esteem in aspects of self-confidence and capability, organizational citizenship behavior in aspects of sportsmanship and civic virtue, job satisfaction in aspects of promotional opportunities and co-workers could jointly predict job performance of monthly employees of a beverage company in Nonthaburi Province up to 75.6 percent at .001 significance level.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาอย่างสูงยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถวัลย์ นิยมทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร.ศยามล เอกะกุลนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ สิ่งที่คุณวิจัยได้รับนั้นมิใช่เป็นแต่เพียงความรู้จากการศึกษา แต่ได้เรียนรู้ถึงตัวอย่างอันดีงามที่ผู้ศึกษาวิจัยจะได้ยึดถือไว้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานและใช้ชีวิตต่อไป ในฐานะศิษย์จึงขอกราบขอบพระคุณด้วยความซาบซึ้งใจเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สติรมน ประธานการสอบและ อาจารย์ ดร.วรพจน์ สุทธิสัย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ให้คำแนะนำเพิ่มเติมทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา รวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่างๆ ที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงในครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารและ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเครื่องคัมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีที่อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บ ข้อมูลเป็นอย่างดี พร้อมกันนี้ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ ภาคพิเศษ รุ่นที่ 14 ทุกคนสำหรับความช่วยเหลือและกำลังใจที่ดีเยี่ยม โดยเฉพาะคุณรัตนา เลียงพานิชย์ คุณนพดล บัวเฟื่อน คุณนิรัตน์ สุพรรณเจริญ และคุณสายัณห์ พรทวีคุณ ขอขอบคุณ คุณประภาส-ปิยฉัตร ช่างเหล็กและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้วิจัยทุกท่านซึ่งไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดที่ได้ให้การช่วยเหลือทำให้ผู้วิจัยสามารถบรรลุเป้าหมายในการศึกษา ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และคุณอา โดยเฉพาะคุณอาที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้านการศึกษาของผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และคุณอา รวมทั้งอาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนในการวางรากฐานทางการศึกษาของผู้วิจัย

ปฐวีดี วิธวัชวาทีน

มีนาคม 2556

## สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์	9
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	13
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ที่เห็นคุณค่าในตนเอง	13
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	32
แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	52
ลักษณะธุรกิจของบริษัทเครื่องดื่มน้ำหนึ่งจังหวัดนนทบุรี	67
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	73
กรอบแนวคิดการวิจัย	86
สมมติฐานการวิจัย	87
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	88
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	88
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	88
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	103
การเก็บรวบรวมข้อมูล	105
การวิเคราะห์ข้อมูล	106
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	106

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	107
ผลการวิจัย	107
ข้อวิจารณ์	125
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	138
สรุปผลการวิจัย	140
ข้อเสนอแนะ	141
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	145
ภาคผนวก	156
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	157
ภาคผนวก ข ค่า Item-Total Correlation (r) ของคำถามรายข้อ และค่า Reliability (Alpha) ของแบบสอบถามรายด้านและ ทั้งฉบับ	179
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	192

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เครื่องชี้ภาวะอุตสาหกรรมน้ำอัดลมของไทยปี 2547-2551	3
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	108
3	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี	111
4	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี	112
5	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี	113
6	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี	114
7	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความพึงพอใจในงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี	117

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ภายหลังที่มีการตัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80	119
9	การวิเคราะห์ถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี	121
10	สรุปผลตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี	123
<b>ตารางผนวกที่</b>		
1	ค่า Item-Total Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของแบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	180
2	ค่า Item-Total Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	183
3	ค่า Item-Total Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	186
4	ค่า Item-Total Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน	191

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างอत्मโนภาพและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	17
2	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล	21
3	โครงสร้างองค์การบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี	71
4	ระดับตำแหน่งงานพนักงานรายเดือนแยกตามโครงสร้างองค์การบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี	72

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมเครื่องดื่มนั้นเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมากในการซื้อเครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย ทำให้มีผู้ประกอบการจำนวนไม่มากนักเข้ามาลงทุนในอุตสาหกรรมเครื่องดื่ม ปัจจุบันอุตสาหกรรมเครื่องดื่มนั้นในประเทศไทยจัดเป็นตลาดที่มีผู้ขายน้อยรายมีผู้ประกอบการเพียงไม่กี่รายเท่านั้นที่มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางของตลาด โดยที่อุตสาหกรรมเครื่องดื่มนั้นเป็นอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าจึงมีตลาดส่วนใหญ่อยู่ในประเทศและเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการจ้างงานโดยตรงรวมทั้งอุตสาหกรรมต่อเนื่องอีกเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันประเทศไทยมีโรงงานเครื่องดื่มที่จดทะเบียนไว้กับกรมโรงงานอุตสาหกรรมประมาณ 168 โรง แบ่งเป็นโรงงานเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ 99 โรง หรือร้อยละ 59 และที่เหลืออีก 69 โรง หรือร้อยละ 41 เป็นโรงงานเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ซึ่งโรงงานส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กคิดเป็นร้อยละ 72 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด รองลงมาเป็นโรงงานขนาดกลางร้อยละ 20 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 8 เป็นโรงงานขนาดใหญ่ อุตสาหกรรมเครื่องดื่มมีการจ้างงานที่แจ้งไว้ขณะจดทะเบียน โรงงานกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม ณ สิ้นปี 2551 ประมาณ 20,000 คน(ศูนย์วิจัยชะลอตัว เพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2552)

ในประเภทของอุตสาหกรรมเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์นั้น อุตสาหกรรมน้ำอัดลมเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทยทั้งในแง่ของการจ้างงานโดยตรงและเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมเชื่อมโยงอื่นๆ ปัจจุบันอุตสาหกรรมน้ำอัดลมมีแนวโน้มชะลอตัวลง เนื่องจากปัญหาด้านต้นทุนการผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น การบริโภคที่ซบเซาลงจากปัญหาเศรษฐกิจและการเมืองในประเทศ ตลาดมีการแข่งขันรุนแรงทั้งจากผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันรวมทั้งอุตสาหกรรมเครื่องดื่มประเภทอื่นๆ ซึ่งระหว่างปี 2547 - 2551 การผลิตน้ำอัดลมของไทยค่อนข้างผันผวน ปริมาณการผลิตต่อปีอยู่ในช่วง 2,000-2,300 ล้านลิตร ขอดขายภายในประเทศในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมาขยายตัวในอัตราที่ลดลง ในปี 2551 มีมูลค่าตลาด

รวมประมาณ 35,000 ล้านบาท อัตรายขายตัวร้อยละ 2.0 ปัจจุบันอุตสาหกรรมน้ำอัดลมเป็นอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อบริโภคภายใน ประเทศเป็นส่วนใหญ่ การส่งออกเริ่มมีอัตรายขายตัวดีแต่ยังมีสัดส่วนน้อยมากเพียงไม่ถึง 1% ของยอดการผลิต (ศูนย์วิจัยระยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2552)

อุตสาหกรรมน้ำอัดลมในประเทศไทยมีลักษณะเป็นตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) ประกอบไปด้วยโรงงานผู้ผลิตประมาณ 17 โรง มีการจ้างงานประมาณ 5,000 คน แต่มีผู้ผลิตรายใหญ่เพียง 2 รายเท่านั้น ที่ผลิตสินค้าภายใต้เครื่องหมายการค้าชื่อดังจากต่างประเทศ โดยในช่วงที่ผ่านมาผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นไม่มาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องลงทุนสูง สินค้าในตลาดมีลักษณะไม่ต่างกันทำให้เกิดการทดแทนกันได้ง่าย ในมุมมองของผู้บริโภคน้ำอัดลมโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ พวกที่ไม่มีการผสมน้ำหวาน เรียกว่า “โซดา” ส่วนอีกประเภทมีการผสมน้ำหวาน ประดับแต่งกลิ่นสีและรสชาติ ได้แก่ น้ำดำ (Cola) มีมูลค่าตลาดประมาณร้อยละ 75 ของตลาดน้ำอัดลมโดยรวม และที่เหลือประมาณร้อยละ 25 คือ น้ำอัดลมประเภทน้ำสี เช่น น้ำส้ม น้ำแดง น้ำเขียว เป็นต้น (ศูนย์วิจัยระยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2552)

ตารางที่ 1 เครื่องชี้ภาวะอุตสาหกรรมน้ำอัดลมของไทยปี 2547-2551

		2547	2548	2549	2550	2551
ปริมาณการผลิต <sup>1</sup>	ล้านลิตร	2,050	2,070	2,271	2,094	2,199
	อัตราเปลี่ยนแปลง(%)	6.1	10.8	0.0	-7.8	5.0
มูลค่าตลาดภายในประเทศ <sup>2</sup>	ล้านบาท	30,331	31,437	33,070	34,298	35,000
	อัตราเปลี่ยนแปลง(%)	5.7	3.6	5.2	3.7	2.0
การส่งออก <sup>3</sup>	ล้านลิตร	3.0	0.6	1.5	6.2	5.4
	อัตราเปลี่ยนแปลง(%)	136.4	-79.5	144.0	315.2	-12.7
	ล้านบาท	26.1	14.4	31.0	108.0	105.5
	อัตราเปลี่ยนแปลง(%)	-2.0	-44.8	114.8	248.6	-2.3

ที่มา: <sup>1</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย ปี 2552

<sup>2</sup> ฝ่ายวิจัยและบริการข้อมูล สถาบันอาหาร (ประมาณการ) ปี 2552

<sup>3</sup> ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร ปี 2552

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมน้ำอัดลมในประเทศไทยมีมูลค่าการตลาดในประเทศที่มีแนวโน้มสูงขึ้นแต่มีลักษณะเป็นตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) โดยบริษัทที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ก็เป็นบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำอัดลม ซึ่งไม่สามารถระบุชื่อได้ เพราะเป็นนโยบายของบริษัท เนื่องมาจากสภาวะการผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มประเภทน้ำอัดลมในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก โดยบริษัทก่อตั้งมานานกว่า 59 ปี และมีวิสัยทัศน์ว่า “เป็นบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายน้ำอัดลมติดอันดับ 1 ใน 5 ของประเทศที่ผลิตสินค้าที่มีรสชาติดี มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับโลก” ปัจจุบันนี้ผลพวงจากสภาพเศรษฐกิจที่ถดถอยส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป โดยปัจจัยในการตัดสินใจซื้อสินค้าคำนึงถึงราคามากขึ้น ขณะที่ความจงรักภักดีต่อแบรนด์ลดลง โดยเฉพาะสินค้าที่สามารถทดแทนกันได้หรือไม่มีความแตกต่าง

กันมากนัก โดยในช่วงเวลาที่ผ่านมามีภาวะพวมนครเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในปีนี้จะไม่มีอัตราการเติบโต แต่เนื่องจากเป็นตลาดที่ใหญ่มีมูลค่าถึง 3 หมื่นล้านบาท ทำให้ผู้ประกอบการเครื่องดื่มหลายรายพยายามขยายโปรดักส์ไลน์เข้าสู่ตลาดน้ำอัดลมมากขึ้น โดยเฉพาะโลว์คออสท์โคล่าหรือน้ำอัดลมราคาถูก จึงเกิดสินค้าเฮาส์แบรนด์เกิดขึ้นมากมายและตามด้วยสินค้าโลว์คออสท์หรือสินค้าที่ใช้กลยุทธ์ราคา เพราะไม่มีต้นทุนด้านการตลาดที่ได้รับผลดีจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยจนกลายเป็นสินค้าที่ตอบโจทย์ในเรื่องราคาของผู้บริโภค (ผู้จัดการ, 2552)

ดังนั้นการที่บริษัทจะสามารถบรรลุซึ่งวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้และสามารถจะดำเนินการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้จำเป็นที่บริษัทจะต้องมีผลการดำเนินการที่ดีซึ่งเกิดจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกฝ่ายงานของบริษัทและการที่บุคลากรของบริษัทจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยและองค์ประกอบหลายประการทั้งในส่วนของตัวบุคลากรเองและการดำเนินการบริหารและจัดการขององค์กร โดยในการดำเนินการบริหารจัดการจากยุคที่ปัจจัยการบริหารจัดการมุ่งเน้นหลักการ 3M อันประกอบด้วยทุน (Money) เครื่องจักร (Machine) และคน (Man) ได้ก้าวเข้าสู่ยุคที่เกิดการปรับเปลี่ยนมุมมองมาให้ความสนใจเรื่องของทรัพยากร อันได้แก่ทรัพยากรการเงิน (Financial Resource) ทรัพยากรกายภาพ (Physical Resource) และทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ซึ่งปัจจุบันได้ทวีความสำคัญในฐานะเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Success Factors) ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) โดยความหมายรวมมุ่งส่งเสริม/สร้างสรรค์/ให้เกิดสภาพการณ์ที่จะเอื้อให้บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานที่นำไปสู่ผลิตผล (Productivity) อันมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยตระหนักว่า “คน” เป็นทรัพยากรสำคัญที่ไม่อาจซื้อหาได้ง่ายเหมือนเทคโนโลยี แต่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาและจูงใจอย่างต่อเนื่อง (มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, 2551: 307–308)

ด้วยเหตุนี้เองทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานตลอดจนถึงการบริหารองค์กร เนื่องจากการที่องค์กรจะบริหารและดำเนินงานให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์นั้นขึ้นอยู่กับทรัพยากรบุคคล ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันตั้งแต่กระบวนการสรรหา การชำระรักษา ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรจำเป็นต้องหาวิธีการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผลการปฏิบัติงานด้วยการเสริมสร้างให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรจึงต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในองค์กรได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้ความต้องการของมนุษย์นั้นมีทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ แต่เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคลทำให้ความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน

แต่ละบุคคลจึงให้ความหมายต่อ “งาน” ที่ทำแตกต่างกันออกไป บางคนทำงานเพียงเพื่อความจำเป็นในการเลี้ยงชีพ ในขณะที่บางคนทำงานด้วยความภาคภูมิใจและความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า และแม้ว่าความต้องการเริ่มแรกของบุคคลในการทำงานของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันแต่ท้ายที่สุดแล้วจุดหมายปลายทางที่บุคคลได้รับจากการทำงานคือความรู้สึกภาคภูมิใจและความรู้สึกที่ตนเองมีค่า

ซึ่งแนวคิดที่กล่าวถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเอง โดยที่บุคคลประเมินตนเองว่ามีคุณค่าและสามารถทำให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้ ในทางจิตวิทยา เรียกว่า “ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง” (Self-Esteem) โดยลักษณะของผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงของ Bass (อ้างในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542: 48) มีลักษณะดังนี้คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มองตนเองในด้านบวก มีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ไม่หวั่นไหวต่อคำวิจารณ์ มีลักษณะยอมรับตนเอง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ใส่ใจในความสามารถ รับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างละเอียดอ่อน สามารถแสดงความคิดเห็นและความต้องการของตนเองอย่างตรงไปตรงมาตามความเป็นจริง ใช้กลไกในการป้องกันตนเองน้อย เป็นผู้ริเริ่มสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นก่อน ตลอดจนมีความยืดหยุ่นและมีความริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์

กระบวนการพัฒนาบุคลากรขององค์กรจึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของธุรกิจ และในกระบวนการพัฒนาบุคลากรนั้นความต้องการอย่างหนึ่งขององค์กร คือ ต้องการให้บุคลากร มีพฤติกรรมที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior-OCB) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เป็นรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร (Organ and Bateman, 1991: 275-276) โดยแนวคิดเรื่องพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กรนี้เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการทั้งต่างประเทศและในประเทศ โดยพิจารณาว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นการกระทำของพนักงานที่ปฏิบัติเองด้วยความเต็มใจซึ่งมีส่วนช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นและช่วยพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Borman and Motowidlo (1993 cited in Podsakoff, Ahearne, and MacKenzie, 1997: 263) พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรสูงขึ้น องค์กรต่าง ๆ จึงต้องการให้บุคลากรในองค์กรของตนมีพฤติกรรมนี้

นอกจากการศึกษาพฤติกรรมของคนทำงานแล้ว การทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ และให้ความสนใจเกี่ยวกับความต้องการของคนก็เป็นสิ่งสำคัญ ผู้บริหารในปัจจุบันจึงต้องเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานที่มีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวกับข้อกับความพอใจในงานของคน เช่น ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่น ๆ และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ผลของความไม่พึงพอใจในงานล้วนกระทบกระเทือนและก่อให้เกิดผลลบต่อการดำเนินงาน เป็นต้น ผลของความไม่พึงพอใจในงานล้วนกระทบกระเทือนและก่อให้เกิดผลลบต่อการดำเนินงาน (สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2545: 143)

ความพึงพอใจในงานจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะทำให้องค์กรไปสู่การทำงานที่มีผลผลิตได้ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่จะทำให้ได้ผลผลิตสูงและทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานของบุคคลจะไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่จะมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพการณ์ของการทำงานและปัจจัยอื่นๆ ภายในองค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในงานจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลตลอดเวลา (พงส์ หรดาล, 2540: 50) ถ้าองค์กรได้นำความพึงพอใจในงานมาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้องค์กรมีความเข้าใจความต้องการ ความรู้สึก ของบุคลากรในองค์กร และสามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการเพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงานกับองค์กรนำไปสู่การมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากกลุ่มของพนักงานรายเดือนเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นกลุ่มพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ทั้งยังเป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลบังคับบัญชา เป็นผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดแผนงานและเป็นผู้ที่ทำหน้าที่วางนโยบายเพื่อที่จะทำให้บริษัทบรรลุซึ่งวิสัยทัศน์ขององค์กร ในการที่จะเป็น “บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายน้ำอัดลมติดอันดับ 1 ใน 5 ของประเทศ ที่ผลิตสินค้าที่มีรสชาติดี มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับโลก” โดยผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เพื่อต้องการนำเสนอข้อมูลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งอาจนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทให้เพิ่มสูงขึ้น อันจะ

เป็นประโยชน์ต่อพนักงานและบริษัท ฯ ในการที่จะบรรลุซึ่งวิสัยทัศน์และสามารถแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ ในธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำอัดลมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยนี้อาจนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีจำนวน 420 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2555)
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษาและรายได้

2.1.2 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

- ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)
- ความสามารถ (Capability)
- ความสำคัญ (Prime)
- ความสำเร็จ (Success)
- เกียรติ (Honor)

2.1.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
- พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)
- พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship)
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

2.1.4 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย

- ด้านลักษณะงาน(The Work Itself)
- ด้านค่าจ้าง(Pay)
- ด้านโอกาสความก้าวหน้า(Promotion Opportunities)
- ด้านผู้บังคับบัญชา(Supervision)
- ด้านเพื่อนร่วมงาน(Co-workers)

2.2 ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน

## นิยามศัพท์

**พนักงานรายเดือน (Monthly Employees)** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานประจำกับบริษัท เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ที่ได้รับการจ่ายค่าจ้างในการทำงานจากบริษัทเป็นรายเดือน ตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วย หัวหน้าหน่วย หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานรายเดือน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้และระดับการศึกษา

**อายุ** หมายถึง จำนวนปีเต็มบริบูรณ์ของพนักงานรายเดือนนับตั้งแต่ปีเกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

**สถานภาพสมรส** หมายถึง ลักษณะของการครองคู่ในปัจจุบันของพนักงานรายเดือน

**อายุงาน** หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานรายเดือนเริ่มต้นเข้ามาทำงานที่บริษัทจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามโดยนับเป็นจำนวนปี

**ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่พนักงานรายเดือนได้รับจากสถานบัน การศึกษาขณะตอบแบบสอบถาม

**รายได้** หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือน หรือรายได้อื่นที่พนักงานรายเดือนได้รับจากการทำงาน ต่อเดือน

**ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem)** หมายถึง การประเมินตนเองตามความรู้สึก ในทางบวกหรือทางลบโดยมองตนเองว่าเป็นคนที่มีคุณค่า มีความสามารถ มีความสำคัญ มีประโยชน์ บุคคลจะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยจะปรากฏในองค์ประกอบเกี่ยวกับความ เชื่อมั่นต่อตนเอง ความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จและเกียรติของตนเอง

**ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)** หมายถึง ความกล้าของบุคคลที่จะทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จได้ตามที่ตนได้ตั้งใจไว้แม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ไม่ทำให้เกิดความย่อท้อ ยังคงสามารถทำสิ่งนั้น ๆ ต่อไป

**ความสามารถ (Capability)** หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของตนเองภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมและทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

**ความสำคัญ (Prime)** หมายถึง การประเมินของตัวบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยพิจารณาถึงความโดดเด่น มีคุณค่า ควรจดจำและคงรักษาไว้

**ความสำเร็จ (Success)** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากความต้องการของตนเองแล้วเกิดความสุข

**เกียรติ (Honor)** หมายถึง การให้การยอมรับนับถือ ยกย่อง สรรเสริญโดยผ่านกระบวนการประเมินภายในของตัวบุคคลที่มีต่อตนเองหรือบุคคลอื่น

**พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(Organizational Citizenship Behavior)** หมายถึง การกระทำของพนักงานรายเดือนที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ที่ไม่ได้ระบุไว้เป็นกฎหรือหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติ แต่พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติเองด้วยความเต็มใจและสมัครใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

**พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)** หมายถึง การกระทำที่พนักงานช่วยเหลือปัญหาด้วยความเต็มใจและสมัครใจจากการคำนึงถึงและเห็นถึงผลประโยชน์ที่บุคคลอื่นจะได้รับทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนบุคคลของเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

**พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)** หมายถึง การกระทำของพนักงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่นที่อาจเกิดขึ้นตามมาด้วยการคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของ

ผู้อื่นเนื่องจากการปฏิบัติงานต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อบุคคลอื่น

**พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship)** หมายถึง การกระทำของพนักงานที่มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวก ความเครียด และความกดดันต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรด้วยความเต็มใจ หลีกเลี่ยงการบ่น การร้องทุกข์ หรือการเรียกร้องในเรื่องเล็กน้อย แม้ว่าจะเป็นสิทธิของพนักงานก็ตาม

**พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)** หมายถึง การกระทำของพนักงานที่มีความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรอย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

**พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)** หมายถึง การกระทำของพนักงานที่มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ สอนของนโยบายขององค์กรด้วยดีแม้ในบางเรื่องที่ไม่ได้กำหนดเป็นกฎระเบียบ หรือนโยบายให้ปฏิบัติแต่พนักงานก็ยังยินดีที่จะปฏิบัติตามด้วยตระหนักรู้ว่าเป็นหน้าที่ของตนที่จะต้องกระทำ

**ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)** หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบซึ่งเป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของคุณค่าหรือประสบการณ์ในการทำงานของคุณค่าที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ทำ โดยได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้าง ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน

**ด้านลักษณะงาน (The Work Itself)** หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบซึ่งเป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของคุณค่าหรือประสบการณ์ในการทำงานของคุณค่าที่มีต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีความน่าสนใจ มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และได้รับผลตอบแทนในงานนั้นๆ

**ด้านค่าจ้าง (Pay)** หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบซึ่งเป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของบุคคล หรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีต่อเงินเดือนที่ได้รับหรือค่าตอบแทนอื่นๆ มีความเหมาะสมยุติธรรม รวมถึงวิธีการจ่ายค่าจ้าง

**ด้านโอกาสความก้าวหน้า (Promotion Opportunities)** หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบซึ่งเป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของบุคคล หรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีต่อการได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

**ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision)** หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบซึ่งเป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของบุคคล หรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน การเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ และแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่พนักงาน

**ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-workers)** หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบซึ่งเป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของบุคคล หรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีต่อความเป็นมิตรภายในทีมงาน เพื่อนพนักงานมีความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน

**ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)** หมายถึง สิ่งที่เกิดจากพฤติกรรมที่พนักงานรายเดือนได้กระทำการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่พนักงานรายเดือนได้กระทำจริง สามารถสังเกตและวัดผลได้

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนผลิตและจำหน่ายน้ำอัดลมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
5. ลักษณะธุรกิจของบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

##### ความหมายของความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem)

Maslow (1970: 45) ให้ความหมายของความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการยอมรับของบุคคลอื่น โดยเห็นได้จากการตอบสนองของบุคคลรอบข้าง หรือจากการทำการประเมินในคุณค่าความสามารถและการประเมินในความสำเร็จของตนเอง โดยหากทำการประเมินไปในทางบวกจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นใจในตนเอง รู้ว่าตนเองมีคุณค่า มีอำนาจ ศักยภาพและความสามารถ แต่ถ้าประเมินไปในทางลบจะทำให้ตนเองด้อยคุณค่ามีความอ่อนแอ เป็นบุคคลไม่มีประโยชน์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้จะทำให้เกิดความท้อแท้ขึ้น

Rosenberg (1979: 31) ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในตนเอง โดยเกี่ยวข้องกับ การยอมรับตนเอง การนับถือตนเอง การเชื่อถือในตนเองซึ่งทำการประเมินตนเองในด้านบวกและด้านลบ

Coopersmith (1984: 5) ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า หมายถึง การประเมินที่บุคคลสร้างและคงไว้เกี่ยวกับการเคารพนับถือต่อตนเอง “ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง” แสดงถึงทัศนคติของการยอมรับหรือไม่ยอมรับและบ่งชี้ถึงขอบเขตที่บุคคลเชื่อในความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จและเกียรติของตนเอง ในเบื้องต้นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการตัดสินใจทางจิตวิทยาซึ่งแสดงออกมาโดยทัศนคติของเขาหรือเธอที่เคารพนับถือต่อตนเอง ซึ่งเป็นประสบการณ์ส่วนตัวที่จะส่งถึงบุคคลอื่นผ่านทางคำพูดและพฤติกรรมที่แสดงออก

Franken (2004: 380) ได้ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อพฤติกรรมของตนเองในทางที่ดีมีความเคารพและยอมรับตนเองว่ามีความสำคัญ มีสุขภาพที่ดี มีความสามารถและใช้ความสามารถที่มีอยู่กระทำการต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จและดำเนินชีวิตอยู่อย่างมีเป้าหมาย

Lewis and Sullivan (2005 cited in Franken, 2007: 396-397) ได้ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า หมายถึง ความภาคภูมิใจและความอับอายของบุคคลในการแสดงบทบาทที่สำคัญในกระบวนการพัฒนาและผลที่เกิดขึ้นนั้นมีความสำคัญไปตลอดชีวิตของเขา

กันยา สุวรรณแสง (2530: 375-376) ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ว่า หมายถึงการที่บุคคลตัดสินใจคุณค่าของตนเอง และแสดงออกด้วยการมีทัศนคติในทางบวกต่อตนเอง

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2540: 87) ให้ความหมายความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ว่าเป็น ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง รู้สึกตนเองมีค่า มีความสามารถ มีความภูมิใจในเอกลักษณ์ของตนเอง มั่นใจในการกระทำของชีวิตได้โดยไม่ต้องรอพึ่งผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542: 43) ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า หมายถึง การประเมินตนเองตามความรู้สึกของตนเองว่าตนเองเป็นคนที่มีความสามารถ มีความสำคัญ มีการประสบความสำเร็จในการทำงาน รวมทั้งการยอมรับการเห็น

คุณค่าจากคนในสังคมที่มีต่อตน ตลอดจนการมีเจตคติที่ดีต่อตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเอง มองตนเองในแง่ดี ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกกับบุคคลอื่นในแง่ดีด้วย

จากความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองข้างต้น อาจจะพอสรุปได้ว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) หมายถึง การประเมินตนเองตามความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง ความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จและเกียรติของตนเอง

### แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ Carl Rogers

Rogers (1959 อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล , 2536: 124-126) ได้กล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ในแง่ของการประเมินตนเองระหว่างตัวตนที่แท้จริงกับตัวตนตามอุดมคติ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. บุคคลที่มองตนเองกับตัวตนตามความเป็นจริง มักมองตนเองตามอุดมคติที่ค่อนข้างเป็นไปได้ ทำให้การดำเนินชีวิตของเขาเป็นไปอย่างมีความมุ่งหวัง กระตือรือร้นและได้ตามตั้งใจไว้เสมอ เขาจึงมีความพอใจในตนเองอยู่มาก ซึ่งจะนำไปสู่ความพอใจในบุคคลอื่นด้วย เป็นการมองตนเองและคนอื่นในด้านดีและนำไปสู่การเห็นคุณค่าในตนเองสูงด้วย

2. บุคคลที่มองตนเองสูงกว่าตนตามความเป็นจริง มีแนวโน้มที่จะมองตนเองตามอุดมคติอย่างเพื่อฝัน ไม่มีผู้ทางดำเนินไปสู่ความสำเร็จ ฉะนั้นจึงมักทำอะไรไม่สมหวังอยู่เสมอ แล้วยังโทษบุคคลอื่น สถานการณ์อื่นว่าเป็นต้นเหตุของความไม่สมหวังนั้น

3. บุคคลที่มองตนเองต่ำกว่าความเป็นจริง มักเป็นผู้ที่ยอมแพ้ถดถอย ไม่ได้ใช้ศักยภาพและคุณสมบัติตามความเป็นจริง จึงมีแนวโน้มที่จะวาดภาพตนในอุดมคติที่ตกต่ำลงอีก เพราะไม่เชื่อในความสามารถและศักยภาพของตน อันจะนำไปสู่การมีรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลงไปอีก

ดังนั้นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในเวลาที่เปลี่ยนไป แต่ความรู้สึกนี้จะเปลี่ยนแปลงไปไม่มาก ถ้ามีเหตุการณ์ที่ทำให้ความรู้สึกก็จะทำให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง แต่ถ้ามอง

ตนเองตามความเป็นจริงและมองคนอื่นในด้านดีก็จะทำให้มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงตามไปด้วย

### แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ Maslow

Maslow (1970: 45-46) กล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองไว้ว่า เป็นความต้องการที่มีความสำคัญและยากที่จะเข้าใจเนื่องจากขึ้นอยู่กับส่วนประกอบต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเกิดจากการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น โดยมองได้จากการตอบสนองของบุคคลรอบข้าง เช่น บิดา มารดา ญาติพี่น้อง และเพื่อน นอกจากนั้นยังเกิดจากการประเมินคุณค่าความสามารถและการประสบความสำเร็จ โดยหากทำการประเมินไปในทางบวกจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นใจในตนเอง รู้ว่าตนเองมีคุณค่า มีอำนาจ ศักยภาพและความสามารถ แต่ถ้าประเมินไปในทางลบจะทำให้ตนเองด้อยคุณค่ามีความอ่อนแอ เป็นบุคคลไม่มีประโยชน์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้จะทำให้เกิดความท้อแท้ขึ้น

### แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ Rosenberg

Rosenberg (1979: 54) ถือว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของความคิดเกี่ยวกับตนเอง จัดเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง (Self - Evaluation) ในเรื่องของคุณค่า และความสามารถโดยเกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์และคุณสมบัติพิเศษบางประการของบุคคล

ในมุมมองของ Rosenberg เขากล่าวว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่อตัวของตัวเองทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ อย่างไรก็ตามหนึ่ง ดังนั้นการที่บุคคลบุคคลหนึ่งมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในระดับสูง หมายถึง บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีคุณค่าพึงพอใจในตนเอง ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับที่ต่ำ ซึ่งหมายถึง บุคคลที่ขาดซึ่งความเคารพตนเอง คิดว่าตนเองไม่มีคุณค่า ไม่มีความพอใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองด้อย ขาดบางสิ่งบางอย่าง ไม่เท่าเทียมกับคนอื่น

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองตามแนวคิดของ Rosenberg (1979) ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างอัตมโนทัศน์ (Self - Concept) ซึ่ง Rosenberg แยกพิจารณาเป็น 2 ประเด็น คือ

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Cognitive Self) ซึ่งเป็นเรื่องความรู้ความเข้าใจที่มีต่อตนเอง จากที่เป็นเจ้าของตำแหน่ง สถานภาพ ในสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยหรือเป็นสมาชิกอยู่ ทำให้บุคคลแต่ละคนมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง เช่น พ่อ แม่ ครู เป็นต้น เอกลักษณ์ที่ได้จากสังคมนี้สามารถทำให้บุคคลรู้ว่าตนเป็นใคร ผู้อื่นเป็นใครและมีความแตกต่างอย่างไร การรับรู้นำไปสู่อัตมโนทัศน์ ส่วนบุคคล โดยความคิดที่เกิดขึ้นนี้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินของตัวบุคคล

2. การประเมินตนเอง (Evaluative Self) เป็นเรื่องของการอธิบายตนเอง ซึ่งมาจากการนำตนเองไปทำการประเมินกับสิ่งอื่นหรือบุคคลอื่นเพื่อที่จะทำให้บุคคลอื่นรู้ว่าเขามีค่า หรือมีความภูมิใจในตัวเองสูงหรือต่ำ ซึ่งการประเมินตนเองของบุคคลในแนวสังคมวิทยาส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พบว่าการที่บุคคลจะรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้นอย่างไรก็จะนำไปสู่การมีพฤติกรรมเช่นนั้น

ตามแนวคิดของ Rosenberg เขามองว่า อัตมโนภาพและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็น 2 มิติที่แยกออกจากกัน โดยกล่าวว่าทั้งสองไม่ใช่สิ่งเดียวกัน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นเพียงมิติหนึ่งของโครงสร้างอัตมโนภาพ สามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1 โครงสร้างอัตมโนภาพและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ที่มา: Rosenberg (1979)

## หลักการก่อรูปความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

Rosenberg (1979: 603-604) ได้กล่าวถึงเอกลักษณ์ทางสังคม (Social Identities) การจัดลำดับหรือระบบความเชื่อมโยงระหว่างวัตถุทางสังคม (Social Object) โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่สับสน และซับซ้อน จึงต้องมีการจัดระบบให้เข้าใจว่าตนเองอยู่ในตำแหน่งใดในสังคม เอกลักษณ์ทางสังคมจะมีผลในการก่อรูปอัตมโนทัศน์ของบุคคลทำให้บุคคลรู้ว่าเขาเป็นใคร ถ้าเอกลักษณ์ทางสังคมไม่ชัดเจน จะทำให้อัตมโนทัศน์มีความคลุมเครือไปด้วย และยังทำให้บุคคลรู้ว่าตนเองมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร โดยการประเมินตนเองจากบทบาทตามเอกลักษณ์ทางสังคมนั้นๆ ซึ่งเป็นที่มาที่สำคัญของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยเอกลักษณ์ต่างๆ จะมีการจัดลำดับที่ส่งผลต่อคุณค่าทางสังคม (Social Esteem) การพิจารณาว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นอย่างไร Rosenberg ได้สรุปหลักการก่อรูปความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง 3 ประการ คือ

### 1. หลักการประเมินสะท้อนกลับ (The Principle of Reflected Appraisal)

Rosenberg ได้ยึดแนวคิดทฤษฎีของ Mead และ Cooley กล่าวคือ การที่บุคคลจะประเมินตนเองว่ามีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงหรือต่ำ ได้มาจากการรับรู้การตอบสนองของคนอื่นที่มีต่อตัวบุคคลคนนั้น เป็นการมองว่า ถ้าเราคิดว่าบุคคลอื่นพิจารณาตัวเราและกระทำต่อเราอย่างไร เราจะมีอัตมโนทัศน์ต่อตัวเราเช่นนั้น เช่น ถ้าบุคคลอื่นแสดงกิริยาอาการเคารพนับถือเรา เราจะมีความเคารพนับถือตนเองตามนั้น ในทางตรงข้าม ถ้าบุคคลอื่นแสดงกิริยาเหยียดหยามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจะมีระดับต่ำตาม ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากบุคคลที่มีความสำคัญต่อตัวเรา (Significant Others) ได้แก่ พ่อ แม่ เพื่อน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

### 2. หลักการเปรียบเทียบทางสังคม (The Principle of Social Comparison)

เป็นรากฐานการก่อรูปความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอีกด้านหนึ่ง ที่ถือว่าเป็นหัวใจของทฤษฎีการประเมินทางสังคม

### 3. หลักคุณสมบัติของบุคคล (The Principle of Self-Attribution)

Rosenberg (1981: 613-622) อธิบายหลักการประเมินคุณสมบัติของบุคคลว่าเป็นกระบวนการวิเคราะห์ภายในบุคคลว่าตนเองเป็นอย่างไร โดยประเมินจากผลการกระทำในอดีต เช่น ประเมินว่าในอดีตที่ผ่านมา ตนเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้รับความไว้วางใจและการเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าตนเองเป็นคนดี จะมีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลนั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลนั้นไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานจะทำให้บุคคลนั้นสรุปตนว่าเป็นบุคคลที่ล้มเหลวในหน้าที่การงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งหลักการดังกล่าวอธิบายได้อย่างชัดเจนว่าระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลที่มีระดับต่างกันเกิดขึ้นได้อย่างไร

**แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวม (Global Self-Esteem) และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทเฉพาะ (Specific Self-Esteem)**

Rosenberg (1981: 613-622) ได้แยกพิจารณาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็น 2 บริบทคือ

1. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวม (Global Self-Esteem) หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติต่อตนเองโดยรวม โดยพิจารณาตนเองในฐานะเป็นคนๆ หนึ่ง ไม่แยกพิจารณาในด้านใดด้านหนึ่ง หรือเอกลักษณ์ใดเอกลักษณ์หนึ่ง

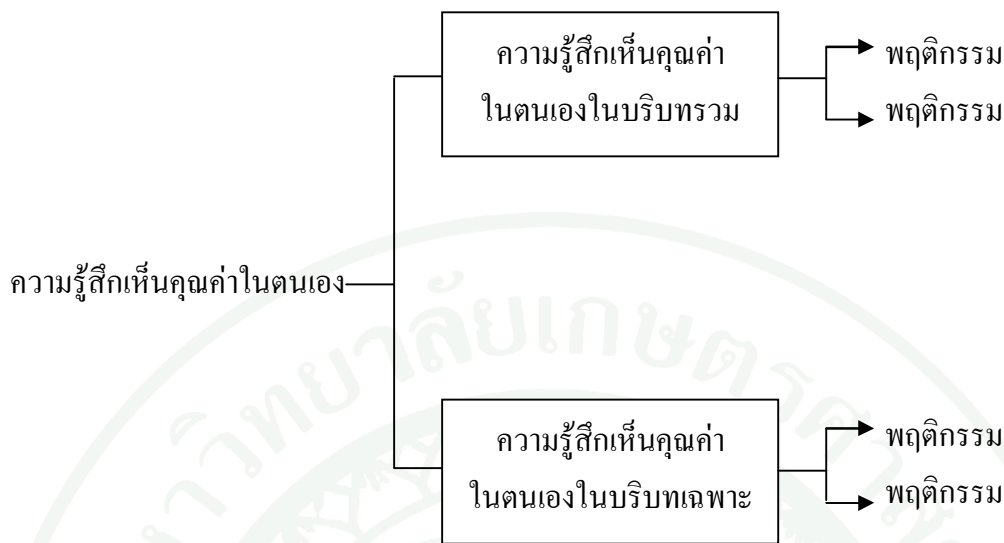
2. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทเฉพาะ (Specific Self-Esteem) หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติต่อตนเองในด้านใดด้านหนึ่ง หรือเอกลักษณ์ใดเอกลักษณ์หนึ่ง

โดยปกติแล้วถ้าบุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว จะส่งผลให้เขามองตนเองในภาพรวมว่ามีคุณค่า ในทางตรงข้ามถ้าเขามองตนเองว่าด้อยคุณค่า หรือลดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในด้านใดด้านหนึ่ง การประเมินคุณค่าของตนเองในด้านรวมจะมีระดับต่ำลงด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวมและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทเฉพาะนั้น Rosenberg (1981) อธิบายโดยใช้มโนทัศน์ “ศูนย์กลางทางจิตวิทยา” (Psychological Centrality) คือเอกลักษณ์ของการให้คุณค่าตนเอง เป็นเอกลักษณ์ที่ใช้เป็น

เกณฑ์ในการตัดสินอัตตะ เช่น ถ้าคนคนหนึ่งคิดว่าเขาเป็นคนฉลาด มีเสน่ห์ และมีคุณธรรม เขาจะมองตนเองในทางที่มีคุณค่า หรือมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวมสูง (บุคคลนั้นให้ความสำคัญต่อลักษณะทางกายภาพ เป็นเอกลักษณ์ที่เป็นศูนย์กลางของเขา) ส่วนบุคคลที่มีฐานะยากจน ประสบความล้มเหลวทางการเรียน มีอาการเจ็บป่วยทางจิต บุคคลนี้จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวมต่ำ การพิจารณาเอกลักษณ์ใดเอกลักษณ์หนึ่งที่เป็นศูนย์กลาง โดยปกติบุคคลมักจะเลือกจากเอกลักษณ์ที่สำคัญหรือเด่นในสถานการณ์ที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่มาเป็นหลักในการประเมินคุณค่าตนเอง ดังนั้นการที่บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทเฉพาะอยู่บ่อยครั้ง มิได้หมายความว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทเฉพาะทั้งหมด จะมีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวม แต่จะมีเพียงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทเฉพาะที่เป็นศูนย์กลางทางจิตวิทยา (Psychological Centrality) หรือความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทเฉพาะที่ได้จากเอกลักษณ์เด่น (Salient Identities) เท่านั้นที่จะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวม โดย Wylie (1979) อ้างถึง ใน Rosenberg, 1981: 681) ได้ทำการวิจัยพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทเฉพาะที่มาจากเอกลักษณ์เด่นมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวม

ดังนั้นถ้าบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทเฉพาะที่ได้จากเอกลักษณ์เด่น ไปทิศทางใดก็ย่อมทำให้เขามุ่งที่จะมีพฤติกรรมไปในทิศทางนั้น

Rosenberg (1981: 613-622) สรุปว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมต่อสถานการณ์ทางสังคมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยสมัครใจหรือไม่มากนักขึ้นอยู่กับความมั่นใจในด้านการประเมินตนเอง หรือความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่าประเมินตนเองด้านบวกหรือด้านลบ พร้อมกับพิจารณาว่าสิ่งที่จะทำมีความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะที่เขาประเมินตนเองเพียงใด สรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



**ภาพที่ 2** ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล  
ที่มา: Rosenberg (1981)

**สาเหตุที่นำไปสู่ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง**

Coopersmith (1981: 38) กล่าวถึง สาเหตุของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่ามาจากแหล่งสำคัญซึ่งบุคคลใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินความสำเร็จของตนเอง 4 แหล่งดังนี้

1. อำนาจ (Power) คือความสามารถในการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นและความสามารถในการควบคุมผู้อื่น
2. ความสำคัญ (Significance) คือการได้รับการยอมรับ การได้รับความสนใจและความรู้สึกใคร่จากผู้อื่น
3. คุณความดี (Virtue) คือการยึดมั่นในมาตรฐานของศีลธรรมและจริยธรรม
4. สมรรถนะ (Competence) คือการกระทำหรือการมีผลงานที่ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

Coopersmith (1981: 118-119) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มี 2 ประเภท คือ ประเภทที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล และประเภทที่เป็นส่วนประกอบภายนอก

### 1. ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง น้ำหนัก ลักษณะรูปร่างหน้าตา การมีสุขภาพแข็งแรง ความคล่องแคล่วว่องไว มีอิทธิพลต่อความพอใจในตนมาก ทั้งนี้เพราะรูปร่างที่ปรากฏจะเป็นตัวทำให้เกิดความประทับใจในตนเอง ซึ่งเกิดจากความคิดเห็นของคนอื่นต่อรูปร่างของเรา ทำให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองสูง

1.2 ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพและผลงาน โดยที่ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ การได้รับผลสำเร็จตามที่ตนต้องการจะทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในทางบวก แต่ถ้าผลงานล้มเหลวก็จะทำให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองในทางลบ

1.3 ภาวะอารมณ์ ความรู้สึกภาวะอารมณ์เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกพอใจ ความเป็นจริง หรือความวิตกกังวลหรือภาวะอื่น ๆ ที่อยู่ในตัวบุคคล ความรู้สึกของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการเห็นคุณค่าในตนเอง เช่น คนที่คิดว่าตนเป็นคนมีความสามารถ ชื่นชมตนเอง พอใจในตนเอง จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมากกว่าคนที่คิดว่าตนด้อยความสามารถ ไม่มีความวิตกกังวล เป็นต้น

1.4 ปัญหาต่าง ๆ และโรคภัยไข้เจ็บ คนที่มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตไม่ดีจะมีความสัมพันธ์ในด้านลบกับระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

1.5 ค่านิยมส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองขึ้นกับค่านิยมและการประเมินตนกับสิ่งต่าง ๆ ที่เขาให้ความสำคัญแตกต่างกัน บุคคลมีแนวโน้มที่จะใช้ค่านิยมของสังคมเป็นตัวตัดสินคุณค่าของตน ถ้าค่านิยมสอดคล้องกับสังคมจะทำให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น แต่ถ้าค่านิยมส่วนตัวไม่สอดคล้องกับสังคมบุคคลจะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง

1.6 ระดับความมั่งหวัง ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองขึ้นกับการประเมินความสามารถ ผลงานของตนกับเกณฑ์มาตรฐานของตน ถ้าบุคคลมีความสามารถหรือผลงานตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก็จะมีระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง แต่ถ้าบุคคลนั้นมีระดับความมั่งหวังสูงเกินไป ก็จะเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำเนื่องจากความล้มเหลวของตน

1.7 เพศ สังคมและวัฒนธรรมส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญกับเพศชาย การประสบความสำเร็จของเพศชาย มักจะถูกมองว่าเกิดจากความสามารถ แต่ถ้าเป็นเพศหญิงกลับถูกมองว่าเป็นเพราะความพยายามหรือความโชคคดียังไง ดังนั้นส่วนใหญ่จึงพบว่าเพศชายมีความพอใจในตนเองสูงกว่าเพศหญิง แต่อย่างไรก็ตามทัศนคติต่อเพศหญิงและระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมด้วย

## 2. ปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบภายนอก

2.1 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับครอบครัว ภูมิหลังหรือประสบการณ์ทางครอบครัวของบุคคลเป็นสิ่งที่มีส่วนในการพัฒนาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคล เพราะถ้าสัมพันธภาพในครอบครัวเป็นไปด้วยดี พ่อแม่มีความผูกพัน ให้ความใกล้ชิดความอบอุ่น ให้กำลังใจ ซึ่งกันและกัน เคารพในสิทธิและความคิดเห็น และยอมรับในตัวลูก ๆ อย่างมีเหตุผล ลูก ๆ ก็จะมีลักษณะเป็นคนยึดหยุ่น อารมณ์มั่นคง ทำอะไรแน่นอนและประเมินตนเองในทางที่มีคุณค่า

2.2 สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางสังคมที่ต่างกัน การเปรียบเทียบกับคนอื่น เช่น ตำแหน่งการงาน บทบาททางสังคม วงศ์ตระกูล สถานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น จะทำให้บุคคลได้รับการปฏิบัติทางสังคมจากคนรอบข้างแตกต่างกัน ในคนที่สถานภาพทางสังคมสูงมักจะได้รับการปฏิบัติดีกว่า ทำให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองสูง

2.3 เพื่อนและสังคม ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ในการมองตนเองที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับตนทางด้านทักษะความสามารถ ความถนัด จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเป็นสมาชิกของกลุ่ม บุคคลที่ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน ไม่เป็นที่ประทับใจหรือไม่อยู่ในความสนใจของเพื่อน จะเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า หรือไม่นับถือตนเอง

## 2.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

- 1) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ เงินเดือน ระดับชั้นของงาน(Job Level)
- 2) ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หากบุคคลมีสภาพที่มั่นคงในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนและสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าดีขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น

### ลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำ

Coopersmith (1984: 5) ได้แบ่งลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองไว้ 2 ลักษณะ คือ บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงและบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำและได้แสดงทรรศนะว่า บุคคลจะแสดงการเห็นคุณค่าในตนที่แตกต่างกันออกมาอย่างรู้ตัวและไม่รู้ตัวทางลักษณะท่าทาง น้ำเสียง คำพูดและพฤติกรรม ดังนั้นการแสดงระดับการเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคล ดังนี้

1. บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีความสอดคล้องกลมกลืนทั้งหมดของ “ตน” รับรู้คุณค่าของตนตามความเป็นจริง ตระหนักถึงศักยภาพทั้งหมดของตนเอง มีจิตใจที่เปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง พร้อมทั้งสามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม บุคคลเหล่านี้จะมีความกระตือรือร้น เชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มักเป็นผู้นำในการอภิปรายและมีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น ไม่หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ตลอดทั้งเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจ เคารพและประทับใจในตนเอง บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้

2. บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ จะอยู่ในภาวะความไม่สอดคล้องกลมกลืนของ “ตน” มักใช้กลไกป้องกันตนเองรับรู้ว่าคุณค่าตัวเองต่ำ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเหล่านี้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีปมด้อย วิตกกังวล เก็บตัว ไม่ชอบแสดงตน แสวงหาการยอมรับจากบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดการยอมรับตนเอง บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำมักแสดงความเข้มแข็งให้ปรากฏออกมาเสมอ ๆ แต่แท้จริงแล้วบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกหวาดกลัว ท้อแท้ ไม่มั่นใจในตนเอง มักตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลอื่น หวั่นไหวต่อคำ วิพากษ์วิจารณ์ มีความยุ่งยากใจในการแก้ปัญหา และไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้ (Coopersmith, 1981: 132-134)

### ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับการทำงาน

Brockner (1988: 117-143) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับการทำงานว่าประกอบด้วย

1. อำนาจหรือการรับรู้ซึ่งการมีอำนาจในการควบคุมหรือสั่งการ โดยถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าความสามารถในการควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานและมีอำนาจในการสั่งการ ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง แต่ถ้ารับรู้ว่าคุณค่าไม่มีอำนาจในการควบคุมหรือสั่งการ ย่อมทำให้รู้สึกถึงความไม่มีคุณค่าในตนเองหรือมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับต่ำ
2. การที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความสำคัญกับองค์กร โดยอย่างยิ่งถ้ามีคนอื่น ๆ ในองค์กรให้ความสำคัญกับตัวเราซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อที่ตัวเรามีอยู่แล้วย่อมส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
3. การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าความสามารถและความชำนาญในงาน โดยเฉพาะกับงานที่ต้องใช้ความสามารถและความชำนาญเฉพาะด้านแล้ว ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าคุณค่าสูง
4. แรงจูงใจที่เกิดจากภายในงานที่มีความท้าทายต่อความสามารถย่อมมีผลต่อบทบาทในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่มีความท้าทายความสามารถสูง ย่อมทำให้บุคคลมีความปรารถนามุ่งมั่นเพื่อหวังจะทำให้ประสบความสำเร็จ

5. แรงจูงใจที่เกิดจากภายนอก พบว่าตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับสูง รายได้และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานส่งผลต่อระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้นของพนักงาน

6. การประเมินผลงาน พบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการประเมินผลงานของพนักงาน ซึ่งเป็นการประเมินผลการทำงานจากหัวหน้างาน ผู้ร่วมงานและผลงานที่บุคคลนั้นกระทำ ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย และได้รับคำชมเชยจากหัวหน้าและผู้ร่วมงาน จะทำให้พนักงานรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น

7. บุคคลที่รับรู้ตนเองแตกต่างและดีกว่าบุคคลอื่นๆ ในสังคม มีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

#### การสร้างและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลในองค์การ

Brockner (1988: 159–193) ได้แนะนำวิธีการสร้างและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองให้กับพนักงาน สรุปได้ดังนี้

1. การที่บุคคลรู้สึกว่ามีคุณค่าเมื่อทำงานแล้วได้รับการช่วยเหลืออยู่เสมอ ๆ ทั้งจากหัวหน้าและผู้ร่วมงานจะมีผลทำให้บุคคลผู้นั้นรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถและเสียหน้า ดังนั้นวิธีการที่จะทำให้บุคคลรู้สึกยอมรับต่อการช่วยเหลือ และไม่ส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่จะลดน้อยลง คือ การจัดโปรแกรมการฝึกอบรม เพิ่มทักษะ และพัฒนาในอาชีพเพื่อให้บุคคลรู้สึกว่าได้พัฒนาตนเองให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น

2. หัวหน้างานต้องรู้จักมอบหมายอำนาจและความไว้วางใจในการทำงานต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อพนักงานจะได้รู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการทำงาน

3. ผู้บริหารต้องลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มในองค์การ ทั้งนี้เมื่อเกิดความขัดแย้งย่อมนำมาซึ่งการเจรจาต่อรอง ซึ่งบุคคลที่จะเข้าไปไกล่เกลี่ยต้องมีความยุติธรรมและรู้จักใช้

กลยุทธ์จัดการความขัดแย้งให้หมดไป เพราะความขัดแย้งจะนำมาซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่ลดลงของผู้ที่เสียผลประโยชน์

4. การตัดสินใจในการทำงานนั้น ควรให้พนักงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อพนักงานจะได้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ และจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

5. สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมที่มุ่งมั่นต่อความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ และสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองคือ การส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในการสร้างผลงานของตน

จากการทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการประเมินค่าตนเองของบุคคลในทางบวกหรือทางลบ โดยจากลักษณะของผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำดังที่กล่าวมาแล้วนั้น จะพบว่าทั้ง 2 ลักษณะสามารถจำแนกความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลได้อย่างชัดเจน ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำเอาแนวคิดของ Coopersmith (1984:5) ที่บ่งชี้ถึงขอบเขตของการที่บุคคลเชื่อในความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จและเกียรติของตนเองและจำแนกลักษณะผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

##### ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้มีนักวิจัยต่างประเทศหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ ดังนี้

Organ and Konovsky (1989: 57) ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึงการกระทำที่เกิดจากความร่วมมือของบุคคลมากมายซึ่งไม่ได้เกิดจากบทบาทอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ และให้ความร่วมมือ และไม่ได้รับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ ซึ่งความร่วมมือนี้ช่วยยกระดับประสิทธิผลขององค์กร

Organ and Bateman (1991: 275) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึงพฤติกรรมที่ประกอบไปด้วยการแสดงออกถึงการสนับสนุนของสมาชิกที่ไม่ได้ถูกบังคับจากงานที่ต้องปฏิบัติ และไม่ได้เกิดจากผลตอบแทนของข้อสัญญาที่ตกลงไว้

DuBrin (1994: 256) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์กรเป็นพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรที่กระทำด้วยตนเอง ไม่มีการทำสัญญาหรือมุ่งหวังรางวัลเป็นพิเศษ

Robbins (2001: 21) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ตัดสินใจทำด้วยตนเอง ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการของพนักงาน แต่มีส่วนส่งเสริมความมีประสิทธิภาพขององค์กร

Greenberg and Baron (2003: 408) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการของบุคคลที่องค์กรคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

จากความหมายต่าง ๆ ของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยจึงสรุปว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ที่ไม่ได้ระบุไว้เป็นกฎหรือหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติ แต่พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติด้วยความเต็มใจและสมัครใจ

### ความสำคัญและที่มาของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Barnard, Katz and Kahn (1966 cited in Organ and Konovsky, 1989: 157) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมของบุคคลที่ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

- 1). บุคคลจะต้องเข้ามาทำงานและคงอยู่ภายใต้ระบบขององค์การ
- 2). บุคคลจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
- 3). บุคคลจะต้องมีนวัตกรรม (Innovation) และทำกิจกรรมขึ้นเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่ถูกกำหนด พฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบนี้เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้ว Barnard, Katz และ Kahn สรุปว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่องค์การต้องการและมีส่วนช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพ แบ่งได้ 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้บุคคลอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นบทบาทที่บุคคลต้องปฏิบัติตามนั้น เช่น การกำหนดคำ บรรยายลักษณะงาน ซึ่งตรงกับพฤติกรรมรูปแบบที่ 1) และ 2) ข้างต้น

2. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเอง (Spontaneous Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลได้ปฏิบัติขึ้นมาเองโดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งตรงกับพฤติกรรมรูปแบบที่ 3) โดยที่ Barnard, Katz และ Kahn ได้อธิบายว่า พฤติกรรมที่บุคคลได้ปฏิบัติขึ้นมาเองนี้ จะหมายความรวมถึงความร่วมมือ การกระทำ ที่ปกป้องระบบและการกระทำ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ภายนอกขององค์การ ซึ่งองค์การที่อาศัยพฤติกรรมตามที่องค์การกำหนดเพียงอย่างเดียว ไม่มีพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติขึ้นมาเองจะทำให้ระบบดำเนินการต่อไปได้ไม่มั่นคง องค์การจึงต้องอาศัยการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานด้วย

## องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ and Bateman (1991: 275-276) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่พนักงานให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในการแก้ไขปัญหาด้วยความเต็มใจและสมัครใจ ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ หรือช่วยเหลือคนอื่นที่ยังทำงานไม่เสร็จ

2. พฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง การที่พนักงานแสดงความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เพราะในการทำงานของบุคคลในองค์การจะต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน และการกระทำของบุคคลหนึ่งอาจมีผลต่อบุคคลอื่น ดังนั้นจึงต้องมีการแสดงความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม รวมถึงการตรวจสอบ และการปรึกษากับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบก่อนที่จะตัดสินใจดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

3. พฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship) หมายถึง การที่พนักงานมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวก ความเครียดด้วยความเต็มใจ เช่น การที่บุคคลอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น แม้จะไม่พอใจก็ตาม หลีกเลี่ยงการบ่นและการร้องทุกข์ในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ หรือแสดงความคับแค้นใจจากการถูกเหยียดหยามทั้งที่เป็นความจริงและที่เขาคิดไปเอง ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงกันยึดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน

4. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การที่พนักงานมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์การ เช่น มีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมการประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์การ

5. พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบสนองนโยบายขององค์การ เช่น การตรงต่อเวลา การดูแลรักษา

เครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร การรักษาความสะอาดเรียบร้อย การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำ นอกเหนือจากเวลางานปกติ การไม่นำเวลางานไปใช้ในงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

Greenberg and Baron (2000) ได้จัดแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและอาสาที่จะช่วยเหลืองาน
2. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เชื้อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาการปฏิบัติงานไปในเรื่องส่วนตัว
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่างๆ อ่านบันทึกเก็บข้อมูลใหม่ๆ
4. พฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยปราศจากการบ่นว่า
5. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน

Johns (1996) อธิบายถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมช่วยเหลือ (Helping Behavior) คือ การที่บุคคลแสดงความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อพบปัญหาในการทำงาน

2. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ การที่บุคคลรู้จักรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช่ทรัพยากรขององค์กรไปโดยเปล่าประโยชน์

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Good Sport) คือ การที่บุคคลสามารถจัดการกับความคับข้องใจที่เกิดขึ้นกับตนเองภายในองค์กรได้ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่างๆ ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Courtesy and Cooperation) คือ การที่บุคคลให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานเมื่อต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) โดยแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุก ๆ ด้านของพนักงานในองค์กร มีความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจและเป็นแนวคิดที่มีผู้นำมาใช้ในการวิจัยอย่างแพร่หลาย

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

#### ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Blum and Naylor (1968: 364) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลลัพธ์จากทัศนคติของบุคคลต่องาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานและปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในการจ้างงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

Locke (1976 cited in Muchinsky, 1990: 303) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจหรืออารมณ์ทางบวก เป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของบุคคล หรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล

Muchinsky (1990: 303) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง การตอบสนองทางอารมณ์ และการตอบสนองด้วยความรู้สึกชอบและไม่ชอบที่บุคคลที่ได้รับจากงาน

Robbins (2000: 122) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติทั่วไปต่องานของบุคคลซึ่งเป็นส่วนต่างระหว่างจำนวนรางวัลที่พนักงานได้รับและจำนวนรางวัลที่พนักงานเชื่อว่าควรได้รับ

Schermerhorn, Hunt and Osborn. (2000: 118) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นระดับความรู้สึกในทางบวกหรือลบของแต่ละบุคคลต่องานซึ่งเป็นทัศนคติหรืออารมณ์ที่มีการตอบสนองต่องาน สภาพทางกายภาพและสังคมในสถานที่ทำงานเมื่อบุคคลมีความรู้สึกในทางบวกต่องานก็จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นสูงขึ้นด้วย

Schultz and Schultz (2006: 232) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกทางบวกและทางลบที่มีต่องาน นอกจากนี้ยังหมายถึงทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานของเขา

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมถึงการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

พงศ์ หรดาล (2540: 41) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะสิ่งต่างๆเหล่านี้ จะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งผลไปถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 22) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกโดยรวมที่แต่ละบุคคลมีต่องานของแต่ละคน บุคคลใดที่มีความพึงพอใจสูงจะมีความรู้สึกเชิงบวกต่องาน

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551: 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของเขาโดยบุคคลจะแสดงทัศนคติที่ดีต่องาน

จากที่มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้หลากหลายดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปความหมายของความพึงพอใจในงานได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบซึ่งเป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของบุคคลหรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ทำ โดยได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

### ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน

พงศ์ หรดาล (2540: 44) ได้ให้ทัศนะความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน
2. เพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเรียนรู้ถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับการฝึกอบรม การขาดงาน การออกจากงาน และอื่นๆ
4. เพื่อเลือกใช้เครื่องมือหรือวิธีการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานได้อย่างถูกต้องแม้ความพึงพอใจในงานจะเป็นเรื่องสำคัญ แต่การวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจในงานไม่ใช่เรื่องง่ายทั้งนี้เพราะคำว่า “งาน” มีความสลับซับซ้อนและมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย การติดต่อสัมพันธ์ และผลของงาน เป็นต้น

## ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

### ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Need Hierarchy Theory)

Maslow (1970 cited in Mullins, 2002: 426-427) กล่าวว่าบุคคลมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้ว บุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีกแต่บุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด โดยแบ่งความต้องการตามลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดอันเป็นเรื่องทางกายภาพและชีวภาพคือ ความต้องการในการพักผ่อน อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ การขับถ่าย การเคลื่อนไหว เรื่องเพศ รวมตลอดถึงความต้องการในปัจจัยสี่คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ในการตอบสนองพนักงานในขั้นนี้องค์กรควรจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม หรือการมีโรงอาหารให้กับพนักงาน

2. ความต้องการในความปลอดภัย เป็นความต้องการที่ปราศจากภัยอันตรายทั้งปวงต่อชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ โรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ จึงจะเห็นว่าหลายองค์กรจัดโครงการต่าง ๆ ได้แก่สวัสดิการในการรักษาพยาบาลประกันภัย เป็นต้น

3. ความต้องการความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ เมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว ความต้องการในทางสังคม ความต้องการในความรักใคร่ และความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเริ่มมีบทบาท ดังนั้นองค์กรควรมีสภาพการทำงานที่พนักงานได้ปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีค่าในสายตาของคนอื่น การได้รับความเคารพและความสนใจจากผู้อื่นรวมถึงความมั่นใจ ความสำเร็จและความเคารพในตนเอง องค์กรจึงควรให้พนักงานได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานการให้เกียรติคุณและการชมเชยแก่พนักงาน

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งจะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ซึ่งหมายถึงแนว โน้มของบุคคลที่จะเป็นอะไร หรืออยู่ในสถานภาพอย่างไร ที่เขาเองมีศักยภาพจะเป็นได้ องค์การจึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ มีความคิดสร้างสรรค์และ แสดงความคิดเห็นในการทำงาน รวมถึงการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถของพนักงาน

Maslow (1970 cited in Mullins, 2002) ยังให้ทัศนะว่าในขณะที่บุคคลส่วนใหญ่ มักจะมีความต้องการตามลำดับขั้นแต่สำหรับบางคนความต้องการอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้น เช่น บุคคลที่ขาดแคลนความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพอย่างเรื้อรัง บุคคลเหล่านี้อาจจะไม่เกิดความต้องการขั้นสูงกว่าหากเพียงแต่ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย และเครื่องนุ่งห่มก็เพียงพอแล้ว จึงจะเห็นว่าความต้องการของบุคคลมีความสลับซับซ้อน อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ก็ทำให้เห็นชัดถึงปัจจัยที่จะจูงใจให้บุคคลในระดับความต้องการต่าง ๆ

#### ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory)

Herzberg, Mausner and Snyderman (1959 อ้างใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541: 545) ได้ทำการศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน การศึกษาของ Herzberg, Mausner and Snyderman เป็นการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขามีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จากข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกที่พึงพอใจนั้นมักจะเกิดขึ้นจากลักษณะเนื้อหาของงาน (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจมักเกิดจากสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานหรือลักษณะนอกเนื้อหาของงาน (Job Context) Herzberg, Mausner and Snyderman จึงสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและไม่พึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) โดยมีความสัมพันธ์กับลักษณะเนื้อหาของงาน (Job Content) ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จ (Achievement)
- 1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition)
- 1.3 ความก้าวหน้า (Advancement)

1.4 ตัวงานเอง (Work Itself)

1.5 ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต (Possibility of Growth)

1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfiers) โดยสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนืองาน (Job Context) ได้แก่

2.1 สถานภาพ

2.2 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท

2.3 การควบคุมบังคับบัญชา

2.4 สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา

2.5 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.6 สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.7 ความมั่นคงในงาน

2.8 สภาพการทำงาน

2.9 ค่าจ้าง

ทั้งนี้ Herzberg (อ้างใน มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, 2551: 89) ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพึงพอใจ คือ การปราศจากภาวะที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Job Satisfaction ตรงข้ามกับ No Job Satisfaction) หากใช้ความไม่พึงพอใจในงาน (Dissatisfaction) ซึ่งหมายความว่าทั้งสองปัจจัยไม่ขึ้นแก่กัน โดยที่ Motivator Factor จะเป็นที่มาของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ขณะที่ Hygiene Factor จะเป็นที่มาของความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)

**ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน**

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537: 70-80) สรุปได้ว่า ความรู้สึกพอใจที่จะทำงานของพนักงานเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ คือ

1. สภาพงาน (work) งานที่จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจ มีความกระตือรือร้นที่จะกระทำ นั้นสิ่งแรกที่สุดต้องเป็นงานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึงเป็นงานที่พอเหมาะกับความสามารถที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งความสามารถที่มีอยู่นี้อาจได้มาจากการฝึกฝน อบรม หรือจากความชำนาญที่เคยทำ มาก็ได้บุคคลจะเกิดความพอใจในสภาพของงาน ก็ต่อเมื่อได้รู้สิ่งเกี่ยวกับสภาพงาน ซึ่งประกอบ ด้วยสิ่งต่อไปนี้ คือ

1.1 ลักษณะทั่วไปของงานคือ รู้ว่างานนั้นมีลักษณะที่ต้องใช้ความสามารถทางใดมาก เป็นพิเศษ เป็นต้นว่า กำลังกาย กำลังสมอง

1.2 คุณสมบัติของพฤติกรรมที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้นว่า มีความสมบูรณ์ ทางร่างกาย ทางสมองที่เหมาะสมกับงานชนิดนั้น

1.3 รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น รู้ว่างานนั้นต้องเริ่มทำอะไรก่อน และหลังตามลำดับ ขั้นตอนการทำงานนี้จะต้องทำให้เสร็จด้วยตัวเองคนเดียว หรือต้องติดต่อกับ บุคคลอื่นๆ

1.4 การลงมือกระทำ เมื่อรายละเอียดของงานรวมทุกขั้นตอนที่ต้องทำแล้ว ลงมือทำงาน นั้นได้ผลเพียงใด แคล่วคล่องว่องไวแค่ไหน ประหยัดแรง เวลา และวัสดุได้อย่างไร อันจะนำความ พอดีมาสู่ผู้กระทำและหน่วยงานที่สังกัดได้

2. การจ่ายผลตอบแทน (Pay) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่หน่วยงานจะสร้างความพอใจให้แก่ พนักงาน คือ การหาทางสนองตอบความพอใจของพนักงานด้วยการจ่ายผลตอบแทน การจ่าย ผลตอบแทนมักจ่ายด้วยเงินเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งตัวเงินนี้จะสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการสนองตอบความ ต้องการในระดับต่ำ คือ สนองตอบความต้องการทางด้านร่างกายโดยการใช้เงินซื้ออาหาร เสื้อผ้า ที่ อยู่อาศัย และเครื่องอำนวยความสะดวก การที่พนักงานได้รับค่าจ้างโดยสม่ำเสมอ ไม่ถูกกลั่นแกล้ง โดยไม่เป็นธรรมก็เป็นการสนองตอบทางความมั่นคง หรืออาจรวมไปถึงความต้องการทางสังคม ด้วย เช่น เงินอาจช่วยให้บุคคลสามารถจัดหาชื่อของแพงๆ หรือเข้าเป็นสมาชิกของสโมสรหรือ สมาคมที่มีเกียรติได้

3. การสนับสนุนส่งเสริม (Promotion) การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานอีกวิธีหนึ่ง คือการให้พนักงานได้รู้ว่ามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ โดยการเปิดโอกาสให้บุคคลใช้ความคิดริเริ่มอย่างมีอิสระ และหน่วยงานต้องเปรียบเทียบความสามารถของบุคคลในกลุ่ม โดยต้องมีระบบ ประเมินผลงานที่ยุติธรรม บุคคลต้องได้รับการยอมรับในความสามารถนั้น และเลื่อนขึ้นเงินเดือน ระดับตำแหน่งให้สูงขึ้นตามเหตุผลที่เป็นจริง

4. การควบคุมดูแล (Supervision) การควบคุมดูแลในที่นี้ หมายถึงการรวมเอาระบบของการตัดสินใจในการวางแผนและการควบคุมตลอดจนลักษณะของการเป็นผู้นำที่ดีเข้าไว้ด้วยกัน การสร้างความพอใจให้กับพนักงานนั้นขึ้นอยู่กับ การดูแลของหน่วยงานเป็นประการสำคัญ ขาดกำลังใจหรือแรงกระตุ้นของพนักงานจะดีมาน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการควบคุมดูแลนั่นเอง

อารี เพชรสุต (2537: 124-125) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 4 ประการคือ

1. ระดับของผลตอบแทนที่บุคคลพึงปรารถนาจะได้รับและคนส่วนมากก็อยากจะได้รับผลตอบแทนมาก เขาชอบได้ค่าแรงสูง สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีอิสระในการทำงานมากกว่า และมีเพื่อนฝูงที่เข้าใจกับมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. ถ้าบุคคลได้รับสิ่งตอบแทนอย่างมิได้คาดหวังมาก่อนเขาจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่าที่เขาคาดหวัง แต่ถ้าเขาคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ได้จริงเขาจะรู้สึกไม่พอใจ

3. บุคคลจะมีความพอใจถ้าผลตอบแทนที่เขาได้รับเขารู้สึกว่ามันยุติธรรม (Equity) แต่ถ้าเขาได้รับห่างไกลจากความคาดหวังของเขาไม่ว่าต่ำเกินไปหรือสูงเกินไปเขาก็จะไม่พอใจ

4. บุคคลที่มีความปรารถนาในสิ่งตอบแทนต่างกัน โดยเฉพาะความอิสระในการทำงาน บุคคลบางคนจุดสนใจของการทำงานอยู่ที่ความต้องการมีศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิ เพราะฉะนั้นบุคคลเหล่านี้จะต้องการความอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองมาก ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่มีความต้องการอันนี้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 132-139) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management)

#### 1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นกับลักษณะงานที่ทำงานด้วยว่าเป็นลักษณะงานใดรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติอื่น ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาวน์ปัญญา ปัญหารื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชาวน์ปัญญาในระดับสูงมักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิตซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหารื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพที่ไม่เที่ยงตรง สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการโรคประสาทมักจะพอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงานและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีพอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคลโดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็อาจจะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

## 2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความรู้สึกผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ ต้องพิจารณาควบคู่ไปกับอิสระในงาน ความภูมิใจในงาน ทั้งนี้เพราะฐานะทางวิชาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำเร็จแล้วยังขึ้นกับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ซึ่งในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานจะให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป เมื่อระยะเวลาผ่านไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงานหรือองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานเล็กจะดีกว่าในหน่วยงานขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพราะหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยเป็นกันเอง

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน เนื่องจากจะมีปัญหาตามมา คือการเดินทางและต้องตื่นแต่เช้า รถติดและเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.6 สภาพภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องมาจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

### 3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในการทำงาน สรุปรจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่

3.2 รายรับ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะมีความสำคัญเป็นอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งดีกว่าผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ จากการศึกษาพบว่าให้ผลเช่นเดียวกับรายรับ

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญสำหรับอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และในบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานแต่มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและ

อีค้อด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิตความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบในงานจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วยซึ่งขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานในหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

วิชัย โทสุวรรณจินดา (2535 อ้างใน พงศ์ ทรดาล, 2540: 46 – 49) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติและความพึงพอใจในงานมีปัจจัย 4 ประการ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยด้านบุคคลประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน คือถ้าบุคคลที่ทำงานในองค์กรจนเกิดความชำนาญในงานมากขึ้นก็จะทำให้ บุคคลผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในงานและไม่อยากเปลี่ยนงาน

1.2 เพศ จากการศึกษาพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่ อย่างไรก็ดีความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความ ทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มคนที่ทำงานด้วยกันจะมีผลต่อกัน ในการ ทำงานบางอย่างต้องอาศัยความสามารถหลายอย่างประกอบกันคือสมาชิกจะต้องมีทักษะในการ ทำงานหลายๆด้านและถ้าสมาชิกมีความปรองดองกันดีก็จะทำให้การทำงานไปสู่ความสำเร็จ

1.4 อายุ มีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุของคนงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและ ประสบการณ์ในการทำงาน

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่างานที่ ต้องทำขณะที่คนอื่นหยุด

1.6 เซวาน์ปัญญา งานบางชนิดไม่เหมาะสมกับความสามารถของคนงานจึงทำให้เกิด ความเบื่อหน่ายในการทำงาน

1.7 การศึกษา งานวิจัยพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงาน แต่จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่

1.8 ระดับเงินเดือน จากการวิจัยพบว่ามีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในงาน คือผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในงานได้มากกว่าคนที่มียังเงินเดือนต่ำ

1.9 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากตัวผู้ทำงานก็สามารถสร้างความพึงพอใจในงานได้

1.10 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ถนัดและพอใจจะมีความสุข และเกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจอย่างอื่น

## 2. ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านงานประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน การเรียนรู้ และการศึกษางาน การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมงาน และวิธีการทำงาน เป็นต้น ถ้างานนั้นทำให้ผู้ที่ทำมีความรู้สึกว่าเป็นงานสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ทำหายงานเหล่านั้นก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันกับงานนั้น

2.2 ทักษะและความชำนาญในงาน ทักษะและความชำนาญจำเป็นต้องพิจารณาควบคู่กับการพิจารณาเงินเดือน ถ้าพิจารณาอย่างยุติธรรมก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางอาชีพ จากวิจัยพบว่า เติมนประมาณครึ่งหนึ่งมีความพึงพอใจในงาน และประมาณร้อยละ 17 ถ้ามีโอกาสก็จะมีเปลี่ยนงานเพราะมีงานให้เลือก เงินเดือนดีหรือต้องการเปลี่ยนฐานะตนเอง

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน ถ้าบ้านห่างไกลจากที่ทำงานอาจจะเกิดผลต่อ

ความไม่พึงพอใจในงานได้

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นและแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานกล่าวคือ คนงานในเมืองใหญ่ๆจะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กๆ

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงจุดประสงค์ของงาน แจกแจงรายละเอียดของงาน ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างมีความชัดเจนจะทำให้คนงานเกิดความพอใจในงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านการจัดการจะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

3.1 ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงในงานเป็นความต้องการของมนุษย์อย่างหนึ่ง เพราะมนุษย์มีความต้องการความมั่นคงในงาน พนักงานต้องการทำงานในองค์กรจนถึงเกษียณอายุเพราะความมั่นคงในการทำงานถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งในการทำงาน

3.2 รายรับ พนักงานจะมีความพึงพอใจในงานนั้นควรจะทำให้รายรับของพนักงานสามารถดำรงอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันได้

3.3 โอกาสความก้าวหน้า คนทุกคนต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน การศึกษาพบว่า คนที่สูงอายุจะให้ความสนใจในความก้าวหน้าน้อยกว่าคนที่อายุน้อย

3.4 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำงานที่มอบหมายให้สำเร็จ และงานบางอย่างอำนาจที่ได้รับไม่เด่นชัดทำให้ผู้ปฏิบัติอึดอัด และมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน

3.5 สภาพการทำงาน สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์การ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

3.6 เพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน กล่าวคือ ถ้ามีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้ความเป็นมิตรก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน

3.7 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่มีความชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีผลและกำลังใจในการทำงาน จึงเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3.8 ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจที่ดีต่อกันจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

#### 4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

4.1 สิ่งแวดล้อมด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะการปกครองแบบประชาธิปไตย จะช่วยให้บุคคลแสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน ได้เต็มที่

4.2 ลักษณะอาชีพ ผู้จัดการและเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มเสมียน ช่างฝีมือ

4.3 สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน โครงสร้างขององค์การเช่น ขนาครูปราง ความสลับซับซ้อน การรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น การตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ความขัดแย้ง ความร่วมมือของกลุ่มสิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็มีส่วนเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานเช่นกัน

4.4 เทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้เครื่องจักรควบคุมแบบอัตโนมัติในการผลิต ตั้งแต่การใช้วัตถุดิบจนเป็นผลผลิตสำเร็จรูปจะมีความสนใจและมีความพึงพอใจในงานเพราะได้ทำกิจกรรมที่มีความหมายและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ผูกพันต่อกระบวนการทำงาน

Smith, Kendall, and Hulin (1969 cited in Luthans, 1995: 126-128) ได้แสดงให้เห็นถึงมิติ 5 ด้านซึ่งเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งคนส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกตอบสนองดังนี้

1. ลักษณะงาน (The Work Itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน มองเห็นว่า เป็นงานที่น่าสนใจมีโอกาสในการเรียนรู้มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถและมีความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น

2. รายได้ (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน และเห็นว่า รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ

3. โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

4. การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างาน โดยตรงอันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแนะนำช่วยเหลือทางด้านเทคนิคในการทำงานและสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกัน เป็นทีมที่ดีมีเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญคอยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

Steers and Black (1994: 88) ได้กล่าวว่ามีปัจจัยอันหลากหลายที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยที่มีความโดดเด่นมากที่สุดมี 5 ประการ คือ

1. ด้านลักษณะงาน (Work-Itself) หมายถึง หน้าที่ที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีความน่าสนใจ และมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และได้รับผิดชอบในงานนั้นๆ

2. ด้านค่าจ้าง (Pay) หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับหรือค่าตอบแทนอื่นๆ มีความเหมาะสม ยุติธรรม รวมถึงวิธีการจ่ายค่าตอบแทน

3. ด้านโอกาสความก้าวหน้า (Promotional Opportunities) หมายถึง การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4. ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน การเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ และแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่พนักงาน

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หมายถึง ความเป็นมิตรภายในทีมงาน เพื่อนพนักงาน มีความรู้ ความสามารถช่วยสนับสนุนการทำงาน

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

Steers (1991) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (Work Itself) เป็นงานที่มีความน่าสนใจ มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีอิสระและได้รับผิชอบในงานนั้นๆ

2. ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน (Pay) เป็นจำนวนเงินหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมยุติธรรม รวมถึงวิธีการในการจ่ายค่าตอบแทน

3. ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสก้าวหน้า (Promotional Opportunities) ความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4. ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถทางด้านการบริหารจัดการของหัวหน้างาน การเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ และการแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกน้อง

5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เป็นลักษณะของความเป็นมิตร และสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน

## แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน

Greenberg and Baron (1997: 188-189) ได้เสนอแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน และป้องกันความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งสิ่งที่สำคัญในการส่งเสริมความพึงพอใจในงาน คือ การทำให้พนักงานมีความสุข โดยมีแนวทางดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม ซึ่งไม่ใช่แค่เงินเดือนและชั่วโมงการทำงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสวัสดิการที่ลูกจ้างควรได้รับ
2. การส่งเสริมคุณภาพของการบังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นหากหัวหน้างานเป็นผู้มีความสามารถ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และมีความเอาใจใส่
3. การกระจายอำนาจการควบคุม คือ การให้อำนาจตัดสินใจแก่พนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากการแสดงให้เห็นว่า พวกเขามีส่วนร่วมในองค์การ
4. พิจารณาคณะและงานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสิ่งที่พวกเขาสนใจ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานที่ผู้วิจัยได้ศึกษานั้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบซึ่งเป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของบุคคลหรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ทำ โดยได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น อายุ เพศ ปัจจัยด้านงาน เช่น ลักษณะงานที่ทำ ทักษะในการทำงาน และปัจจัยด้านการจัดการ เช่น ความมั่นคงในงาน รายได้ สภาพการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ แต่หากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงอันจะเป็นผลเสียต่อองค์การ

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจในงานตามแนวความ

คิดของ Steers (1991) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

Murphy and Cleveland (1991: 92) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน คือ การทำหน้าที่ร่วมกันของ สิ่งที่บุคคลเป็นอยู่ และสถานการณ์ที่บุคคลนั้นทำ

Muchinsky (2006: 214) ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ บุคคลได้กระทำจริง ๆ ที่สามารถสังเกตได้ สามารถวัดผลได้ พฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับ เป้าหมายขององค์กร ซึ่งสามารถวัดผลสำเร็จในระดับบุคคลได้

จำเนียร จวงตระกูล (2531: 13) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่พนักงานผู้นั้น ปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณ และแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดง ออกมาว่าเป็นอย่างไร

อวยชัย ชบา (2546: 412) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน คือ ผลงานของบุคคลในองค์กร ซึ่ง อาจทำการประเมินได้โดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เพื่อคุณลักษณะความก้าวหน้าใน การทำงาน นำไปประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย การมอบหมายงานให้ ปฏิบัติ การพัฒนาบุคคลและการบำรุงขวัญผู้ปฏิบัติงาน

ชูชัย สมितिไกร (2550: 371) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการ ทำงานของบุคลากร โดยอาจประเมินทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของผลงาน

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของพฤติกรรมที่บุคคล ได้กระทำในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่บุคคลได้ กระทำจริง สามารถสังเกตและวัดผลได้

### ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Cascio (1998 อ้างใน สุนันทา เลาหนันท์, 2542: 280) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การอธิบายจุดแข็งจุดอ่อนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 267) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติทั้งด้านคุณลักษณะและผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

เสนาะ ตีเยาว์ (2537: 160) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานที่จะระบุได้ว่า การปฏิบัติงานนั้นได้ผลสูงกว่าหรือต่ำกว่าเงินที่จ่ายให้สำหรับงานนั้น และสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

สุนันทา เลาหนันท์ (2542: 281) กล่าวว่าไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ตรวจสอบสมรรถภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด โดยการเปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติได้กับวัตถุประสงค์ หรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ศุสดี รุมาคม (2551: 4) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในการประเมินและการบริหารพฤติกรรม (Behavior) และผลที่ได้ (Outcomes) จากการศึกษาของพนักงาน

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินผลการทำงานของบุคคลเพื่อเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งเป็นการประเมินทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง และการกระทำภายใต้เงื่อนไขที่เป็นระเบียบ กฎเกณฑ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยผู้ประเมินมักจะเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงในหน่วยงาน ทำให้รู้ถึงระดับการทำงานและส่วนที่ต้องปรับปรุงพัฒนาบุคลากร

## ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2546: 196) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในระดับต่างๆ คือ

1. ความสำคัญต่อบุคคล พนักงานสามารถนำผลลัพธ์หรือข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานหรือเพิ่มศักยภาพของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

2. ความสำคัญต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานสามารถนำผลลัพธ์หรือข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารค่าตอบแทน การตัดสินใจจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงานในเรื่องเส้นทางอาชีพ (Career Path) ทั้งนี้เพื่อก้าวไปสู่การพัฒนาอาชีพ (Career Development) ในองค์กรอย่างเหมาะสม เป็นระบบ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์กร

3. ความสำคัญต่อองค์กร องค์กรสามารถวางแผนใช้จ่ายเงินในเรื่องบุคลากรได้อย่างคุ้มค่า ตลอดจนกำหนดตำแหน่งที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน อันจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นำไปสู่ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

## วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2545: 194 - 195) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 6 ประการ คือ

1. เพื่อใช้พิจารณาความเหมาะสมในการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร เช่น เงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกับงานที่บุคลากรปฏิบัติเพียงใด

2. เพื่อใช้พิจารณาความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของบุคลากร ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ต้องมีการปรับปรุง พัฒนา ฝึกอบรม หรือปรับย้ายอย่างไร เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาการเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถือเป็นปัจจัย ในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร

4. เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ว่าบุคลากรสมควรที่จะได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาในรูปแบบใด

5. เพื่อใช้ประกอบการจัดบันทึกข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร ผลลัพธ์ ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกบันทึกลงในทะเบียนประวัติของบุคลากร เพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการ

6. เพื่อใช้ประกอบในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างความยุติธรรม และการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี และเสริมสร้างศักยภาพโดยรวมขององค์กร

### ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คูสติ รุมาคม (2551: 8-10) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดัง ต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานของพนักงาน การประเมินเป็นเครื่องช่วยชนิดหนึ่งในการสร้างและรักษา ระดับการปฏิบัติงานที่น่าพอใจของพนักงานให้เกิดกับงานในปัจจุบัน กระบวนการประเมินซึ่งมีการติดตามผล โดยการสัมภาษณ์พนักงานแต่ละคนหลังการประเมินอาจจะมีส่วนทำให้เกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น หรือการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. การพัฒนาพนักงาน การประเมินจะช่วยให้เห็นความต้องการโอกาสของความเจริญเติบโต และการพัฒนาของบุคคล การเจริญเติบโตอาจจะประสบผลสำเร็จได้โดยการศึกษาด้วยตนเอง หลักสูตรการฝึกอบรมที่เป็นทางการ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานต่างๆ เช่น การขยายขอบเขตของงานให้กว้างขึ้นและการหมุนเวียนงานและควรจะทำให้มีความชัดเจนว่า การฝึกอบรมพนักงานและการพัฒนาผู้บริหารจะทำให้องค์การเข้มแข็งขึ้น

3. ความเข้าใจการบังคับบัญชา การประเมินอย่างเป็นทางการและตามระยะเวลาจะกระตุ้นผู้บังคับบัญชาให้ทำการสังเกตพฤติกรรมของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา การที่ถูกกระตุ้น โดยทัศนคติที่เหมาะสมของผู้บริหารระดับสูง ผู้บังคับบัญชาสามารถได้รับการจูงใจให้มีความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน และเสนอให้ความช่วยเหลือ และถ้าหากว่าได้มีการดำเนินการอย่างเหมาะสมแล้ว กระบวนการประเมินทั้งหมดสามารถช่วยให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้

4. การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยการตัดสินใจในเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การโยกย้าย การจ้างชั่วคราว (ในองค์การที่มีความมีโอกาส อาจจะเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้) และการให้ออกจากงาน (ในกรณีที่การปฏิบัติงานไม่ดีพอ) การประเมินบุคคลคนหนึ่งอย่างเป็นระบบโดยผู้ประเมินจำนวนหนึ่ง ทำการประเมินตลอดระยะเวลาหนึ่ง และบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรจะช่วยทำให้กระบวนการนี้มีเหตุผลและเหมาะสม การประเมินควรพิจารณาถึงความต้องการขององค์การและความต้องการของบุคคล

5. การปฏิบัติในเรื่องค่าตอบแทน มีองค์การเป็นจำนวนมากกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างความมากน้อยและความถี่ของการปรับค่าตอบแทนกับการประเมินที่ได้มีการกำหนดไว้กับพนักงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ความถูกต้องของการคาดการณ์กระบวนการคัดเลือกพนักงานนั้น มักจะถูกวัด โดยการเปรียบเทียบหรือการหาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินการปฏิบัติงานกับคะแนนสอบคัดเลือก การประเมินของผู้สัมภาษณ์ และอื่นๆ การชี้ให้เห็นคุณค่าของแผนการฝึกอบรม บางครั้งจะถูกวัดโดยการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานภายหลังจากหลักสูตรการฝึกอบรมหลักสูตรหนึ่งเสร็จสมบูรณ์

โดยสรุป ประโยชน์หลายๆ ประการของการประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกจัดไว้เป็นสองประเภทใหญ่ ๆ ประเภทแรกเป็นประโยชน์จากการที่ได้รับข้อมูลการประเมินที่เกี่ยวกับพนักงาน เพื่อทำการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องทรัพยากรมนุษย์หลายๆ เรื่อง อาทิ เช่น การปรับค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การโยกย้าย การให้ออกจากงาน และความเที่ยงตรงของการสอบคัดเลือก ประเภทที่สองเป็นประโยชน์ในการพัฒนาพนักงาน ได้แก่ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การสอนงาน และการให้คำปรึกษา

### หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่าน อาทิ Dipboye, Smith, and Howell.1994); Schmitt and Klimoski, (1991 อ้างใน ชูชัย สมितिไกร, 2550: 369) ได้กล่าวถึงหลักการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ที่จะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ 5 ประการดังต่อไปนี้

1. มีความเที่ยง (Reliability) หมายถึง การประเมินต้องมีความคงเส้นคงวา กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาควรจะได้ใช้มาตรฐานเดียวกันในการประเมินบุคลากรที่อยู่ในแผนกหรือตำแหน่งเดียวกัน หากมีผู้ประเมินหลายคนก็ควรมีผลการประเมินที่สอดคล้องกัน
2. มีความตรง (Validity) หรือเกี่ยวข้องกับงาน (Relevance) หมายถึง หลักเกณฑ์หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประเมินต้องมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยตรง ซึ่งงานแต่ละชนิดอาจมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินแตกต่างกัน
3. มีความสามารถในการจำแนก (Discriminative) หมายถึง การแยกแยะผู้ปฏิบัติงานดีและไม่ดีออกจากกันได้ถูกต้อง
4. มีความยุติธรรม (Fair) ความเหมาะสมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจประเมินการปฏิบัติต่อบุคคล และผลลัพธ์ของการประเมินจะต้องปราศจากอคติอันเนื่องมาจากปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน
5. สามารถทำได้จริง (Practicality) หมายถึง สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างไม่ยากลำบากเกินไป และไม่ต้องใช้เวลา เงิน และบุคลากรมากเกินไป

## วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

พนักศ หันนาคินทร์ (2542: 52-57) ได้กล่าวถึงเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ใช้มาตราวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) เป็นการกำหนดคุณลักษณะที่ต้องการจะประเมินแล้วมีส่วนเทียบไว้พิจารณา ผู้ประเมินจะพิจารณาว่าในแต่ละคุณลักษณะต่าง ๆ ที่จะประเมินนั้น ผู้รับการประเมินจะอยู่ในระดับใด เช่น อาจแบ่งเป็น 5 ระดับ เช่น ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ และยังไม่พอใช้ หรืออาจจัดเป็นตัวเลข เช่น 5 4 3 2 1

ข้อดีในการใช้มาตราส่วนเปรียบเทียบก็คือ ความสะดวกในการใช้เพื่อรวมตัวเลขในข้อต่าง ๆ แล้วก็สามารถนำไปเปรียบเทียบกับคนอื่นได้ทันที

ส่วนข้อเสียคือ การให้คะแนนต่อคุณลักษณะต่าง ๆ เท่า ๆ กันนั้นอาจจะไม่ยุติธรรม ประการที่ 2 คะแนนรวมอาจจะเท่ากัน แต่คุณลักษณะต่าง ๆ มีความยิ่งหย่อนกว่ากัน ในกรณีเช่นนี้จะถือว่ามีความหมายต่อแผนงานนั้นเท่ากันหรือไม่ ประการที่ 3 คือบางแห่งเมื่อได้คะแนนรวมแล้วก็มักจะประเมินออกมาเป็นช่วงอีกครั้งหนึ่ง เช่น ช่วงคะแนน 85 – 100 ถือว่าดีมาก ช่วง 61 – 84 ถือว่าดี เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้บางทีเราจะเห็นความไม่เป็นธรรมอย่างชัดเจน กล่าวคือต่างกัน 20 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับเดียวกัน (เช่น 61 – 84) แต่ห่างไปอีกเพียง 1 คะแนน (เช่น 85) กลับกลายเป็นดีมาก ซึ่งดูไม่เป็นธรรมอย่างมาก

2. ใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check List) เป็นวิธีการที่ผู้ประเมินจะพิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยไม่ได้กำหนดคะแนนลงไปด้วยการใช้วิธีการเปรียบเทียบเสมือนตรวจสอบว่าสินค้าที่มีในหน่วยงานนั้นๆ มีอะไรบ้าง โดยเหตุนี้จึงมักจะใช้ในการรายงานคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานมากกว่าที่จะบอกว่ามีคุณสมบัติเหล่านั้นเพียงใด

ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้ประเมินไม่จำเป็นต้องใช้วิจารณญาณสำหรับกำหนดระดับคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การประเมินเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เพราะผู้ประเมินเพียงแต่พิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานมีคุณสมบัติตามที่ได้ระบุไว้หรือไม่

ส่วนข้อเสียก็คือคุณสมบัติต่าง ๆ นั้นทุกคนอาจจะมีแต่จะมากน้อยกว่ากันเพียงใดนั้นเป็นเรื่องที่ต้องใช้วิจารณ์ญาณ และความรอบคอบเป็นอย่างมาก โดยเหตุนี้การใช้แบบตรวจสอบรายการจึงมักจะใช้ในการแสวงหาข้อเท็จจริงที่จะใช้ในการประเมินคุณภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

3. ใช้แบบบังคับเลือก (Forced Choice Method) วิธีนี้ผู้ประเมินจะมีข้อความที่เป็นคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ในข้อเดียวกัน เช่น มีความค้อยู่ 2 กรณี หรือมีความค้อยอยู่ 2 กรณี ผู้ประเมินจะต้องตั้งใจดูว่าในทั้ง 2 ทางเลือกนั้นมีลักษณะอะไรที่เด่นกว่าผู้ประเมินจะเลือกเฉพาะที่คิดว่าเด่นกว่า หรือค้อยกว่าในแต่ละข้อนั้น

ข้อดีในการใช้แบบประเมินประเภทนี้คือเป็นการลดความลำเอียงของผู้ประเมินลงไปได้

ส่วนข้อบกพร่องคือ การที่จะทำคุณสมบัติให้มาคู่กันสำหรับผู้ประเมินจะทำการเลือกนั้นจะต้องใช้ความรู้และความพิถีพิถันเป็นอย่างมาก ยิ่งกว่านั้นอาจจะต้องมีแบบประเมินหลายแบบเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน

4. ใช้วิธีบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Method) การบันทึกเหตุการณ์สำคัญ หมายถึง การบันทึกพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานได้กระทำขึ้น ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในทางที่พึงปรารถนาหรือไม่ก็ตาม การบันทึกนั้นบันทึกเฉพาะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่มีการแปลความหมายว่าเป็นการกระทำ ที่ถูกต้องหรือดีเลวเพียงไร

ข้อดีของการบันทึกพฤติกรรมเหล่านี้คือ อาจใช้เป็นหลักฐานประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกประการหนึ่งก็คือเมื่อสรุปพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้แล้วก็อาจทำให้เห็นแนวโน้มของพฤติกรรมว่าเป็นไปในลักษณะใด ทำให้การประมวลคุณสมบัติของผู้รับการประเมินงานได้ชัดเจน

ส่วนข้อเสียคือ หากผู้ประเมินมีความฝักใฝ่ในเรื่องที่ผ่านมามีว่าจะดีหรือเลวก็อดไม่ได้ที่จะสังเกตเฉพาะพฤติกรรมที่ฝักใฝ่ในตัวผู้รับการประเมิน หรือผู้ประเมินพยายามบันทึกเฉพาะเหตุการณ์ที่จะไปสนับสนุนการประเมิน

5. ใช้วิธีประเมินโดยยึดพฤติกรรมที่สำคัญ (Behaviorally Anchored Rating Scales หรือ BARS) ในที่นี้หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติควรปฏิบัติอย่างยิงภายในขอบเขตของคุณสมบัติ

อันจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในแต่ละคุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประเมินผลงาน หัวหน้างาน ผู้ประเมิน และผู้รับการประเมิน จะช่วยกันคิดว่าองค์ประกอบที่สำคัญในแต่ละคุณสมบัติ มีอะไรบ้างลดหลั่นกันลงมาจนถึงองค์ประกอบที่ไม่พึงประสงค์ เช่น อาจกำหนดไว้ 7 ระดับ ระดับ 7 เป็นระดับสูงสุด ระดับ 1 เป็นระดับต่ำสุด

ข้อดีของการใช้วิธีการประเมินแบบนี้คือเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นมานั้นเป็นที่รับทราบกันโดยทั่วไป ทั้งผู้ประเมินและผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนข้อเสียคือ เกณฑ์ที่กำหนดไว้มักจะมาจากความคาดหวังมากกว่าการปฏิบัติตามความเป็นจริง

6. ใช้วิธีตรวจสอบเพิ่มเติม (Field Review) การใช้วิธีนี้มีรากฐานอยู่บนความเชื่อที่ว่า การประเมินที่ได้กระทำไปแล้วจากหัวหน้าย่อมจะหลีกเลี่ยงการนำความรู้สึกส่วนตัวหรือความลำเอียง เพราะสาเหตุต่าง ๆ ได้ยาก ดังนั้นหากจะมีคนกลางที่มีความเชี่ยวชาญในการประเมินพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานไปช่วยดูแลเพิ่มเติม ก็จะทำให้ผลจากการประเมินใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากขึ้น

ข้อดีของวิธีนี้คือ จะทำให้ได้ผลจากการประเมินน่าเชื่อถือยิ่งขึ้นและหากจะนำผลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกหรือหาทางปรับปรุงผู้รับการประเมินให้ดียิ่งขึ้นก็น่าจะเป็นที่ยอมรับของผู้รับการประเมินได้สนิทใจมากกว่า ด้วยเหตุผลในความเป็นผู้เชี่ยวชาญของผู้ประเมินเพิ่มเติมนั้น

ข้อเสีย ก็อยู่ที่ว่าการจะจ้างผู้เชี่ยวชาญมาประเมินเพิ่มเติมนั้นย่อมจะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นและความรู้สึกขัดแย้งต่อผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญและตัวผู้เชี่ยวชาญกับหัวหน้างานได้

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีวิธีการประเมินอยู่มากมายหลายวิธี ดังกล่าวข้างต้น การที่จะพิจารณาเลือกใช้วิธีใดอย่าง ไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งในแต่ละวิธีก็มีข้อดีและข้อบกพร่องแตกต่างกันออกไป

## ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่บริษัทกำหนด และพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติดังกล่าวให้มีความสอดคล้องกับสภาวะปัจจุบัน โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ทำการประเมินผลพนักงาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้(บริษัท เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี, 2552)

1. วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นเครื่องมือปรับปรุงและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณาเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาฝึกอบรม การปรับปรุงงาน การจ่ายผลตอบแทน เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและมาตรฐานการทำงานที่บริษัทกำหนด ประกอบไปด้วยปัจจัยในการประเมิน ดังนี้

(1) คุณภาพงาน คือ การพิจารณาถึงความถูกต้อง ที่เที่ยงตรง เป็นระเบียบ เรียบร้อย และได้ผลงานตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 5 คะแนน

(2) ปริมาณงาน คือ การพิจารณาถึงปริมาณงานที่ทำสำเร็จและรวดเร็วตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 5 คะแนน

(3) ความรู้ความสามารถในงาน คือ การพิจารณาถึงความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 5 คะแนน

(4) การวางแผนงาน คือ การพิจารณาถึงการกำหนดและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 5 คะแนน

(5) การปฏิบัติงานตามคำสั่ง คือการพิจารณาถึงความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 5 คะแนน

(6) ความรับผิดชอบ คือ การพิจารณาถึงความสำนึกในหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทั้งที่เป็นงานประจำและงานพิเศษให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายด้วยดีและเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 5 คะแนน

(7) ความขยันหมั่นเพียร คือการพิจารณาถึงความกระตือรือร้น มานะ ทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 3 คะแนน

(8) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ คือการพิจารณาถึงการวิเคราะห์ปัญหา และการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และทันต่อเวลา โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 5 คะแนน

(9) การทำงานร่วมกับผู้อื่น คือการพิจารณาถึงมนุษยสัมพันธ์ การปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงาน การให้ความร่วมมือช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจแม้มิใช่งานในหน้าที่โดยตรงก็ตาม ตลอดจนความมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 4 คะแนน

(10) การพัฒนาตนเอง คือการพิจารณาถึงความพยายามและความใส่ใจในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 4 คะแนน

(11) การใช้ทรัพยากรของบริษัท ฯ หมายถึง การพิจารณาถึงการใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ วัสดุสิ้นเปลือง ให้ได้ผลคุ้มค่าในการทำงาน ตลอดจนระมัดระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานหน้าที่ โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 3 คะแนน

(12) การรักษาระเบียบวินัยของบริษัท คือการพิจารณาถึงการปฏิบัติงานด้วยความประพฤติที่ดี โดยอยู่ภายใต้ระเบียบวินัยและข้อบังคับของบริษัท โดยมีระดับความสำคัญเท่ากับ 3 คะแนน

## 2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1 ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ ปีละ 2 ครั้ง

2.2 ผู้ทำการประเมินคือผู้บังคับบัญชาตามสายงาน

2.3 เป็นการประเมินผลแบบการให้คะแนนตามมาตราส่วน (Rating Scale) และกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับคือ

5 คะแนน หมายถึง ดีมาก

4 คะแนน หมายถึง ดี

3 คะแนน หมายถึง มาตรฐาน

2 คะแนน หมายถึง พอใช้

1 คะแนน หมายถึง ต้องปรับปรุง

2.4 การสรุปผลการประเมิน ภายหลังจากประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปีจกัยในการประเมินแล้ว จะนำน้ำหนักของแต่ละปีจกัยในการประเมินมาคูณด้วยคะแนนประเมินที่ได้ แล้วจึงนำผลคะแนนที่ได้ทั้งหมดมารวมกัน โดยมีคะแนนเต็มทั้งสิ้น 250 คะแนน จากนั้นนำผลคะแนนมาพิจารณาการหักจากเกณฑ์การหักคะแนนต่อครั้งปีซึ่งมี 5 ประเภท คือ

(1) การขาดงาน

- การขาดงานครั้งที่ 1 – 3 หักคะแนนต่อครั้งๆ ละ 2 คะแนน

- การขาดงานตั้งแต่ครั้งที่ 4 เป็นต้นไปหัก 4 คะแนนต่อครั้ง

(2) มาสายหรือกลับก่อนเวลา

- มาสายหรือกลับก่อนเวลาดังตั้งตั้งแต่ 31 - 60 นาที หักคะแนน 2 คะแนน

- มาสายหรือกลับก่อนเวลาดังตั้งตั้งแต่ 61 - 120 นาที หักคะแนน 4 คะแนน

- มาสายหรือกลับก่อนเวลาดังตั้งตั้งแต่ 121 - 180 นาที หักคะแนน 6 คะแนน

- มาสายหรือกลับก่อนเวลาดังตั้งตั้งแต่ 181 นาที หักคะแนน 8 คะแนน

(3) ลาป่วย (เกินจาก 10 วัน)

- วันที่ 11 – 15 วัน หักคะแนน 2 คะแนน

- วันที่ 16 – 20 วัน หักคะแนน 4 คะแนน

- วันที่ 21 เป็นต้นไป หักคะแนน 6 คะแนน

(4) การลาิจ (เกินจาก 6 วัน)

- เกิน 1 – 3 วัน หักคะแนน 2 คะแนน

- เกิน 4 – 6 วัน หักคะแนน 4 คะแนน

- เกิน 6 วันขึ้นไป หักคะแนน 6 คะแนน

(5) การได้รับโทษทางวินัย (ไม่รวมโทษทางวินัยข้อ 1 – 4)

- การเตือนด้วยวาจา หักคะแนน 2 คะแนน

- หนังสือเตือน หักคะแนน 4 คะแนน

- พักงาน 1 ครั้ง หักคะแนน 6 คะแนน

จากนั้นรวมคะแนนสุทธิที่ได้จากการประเมินผลครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 มารวมกันแล้วหาร 2 แล้วจึงสรุปผลการปฏิบัติงานตามเกรดที่กำหนดไว้คือ A, B, C และ D ตามลำดับ ดังนี้

1. ตั้งแต่ 189 คะแนนขึ้นไป ผลการประเมินอยู่ในเกรด A
2. ระหว่าง 126 – 188 คะแนน ผลการประเมินอยู่ในเกรด B
3. ระหว่าง 63 – 125 คะแนน ผลการประเมินอยู่ในเกรด C
4. ตั้งแต่ 62 คะแนนลงมา ผลการประเมินอยู่ในเกรด D

#### 4. ผลการประเมิน

##### 4.1 ผลจากการประเมินในแต่ละเกรด คือ

- (1) เกรด A หมายถึง พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
- (2) เกรด B หมายถึง พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาตรฐาน
- (3) เกรด C หมายถึง พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับควรปรับปรุง
- (4) เกรด D หมายถึง พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่เป็นที่พอใจ

4.2 การแจ้งผลการประเมินกระทำ โดยผู้บังคับบัญชาตามสายงาน โดยแจ้งให้พนักงานทราบเป็นรายบุคคล

จากข้อมูลเรื่องระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี จะเห็นได้ว่าบริษัทได้เลือกใช้วิธีการประเมินแบบยึดพฤติกรรมสำคัญ

(Behaviorally Anchored Rating Scales หรือ BARS) มีข้อดีคือ สะดวกในการใช้รวมคะแนน และสามารถนำคะแนนที่ได้มาเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่นได้ทันที ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดมาตรฐานการประเมินที่แน่นอนและเป็นที่ยอมรับและเข้าใจกันเป็น อย่างดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน โดยอาศัยองค์ประกอบและคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เฉพาะปัจจัยในการประเมินจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัทในปัจจุบัน มาปรับปรุงเป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนที่ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. คุณภาพงาน หมายถึง การพิจารณาถึงความถูกต้อง เทียบตรง เป็นระเบียบเรียบร้อย และได้ผลงานตามมาตรฐานที่กำหนด
2. ปริมาณงาน หมายถึง การพิจารณาถึงปริมาณงานที่ทำสำเร็จและรวดเร็วตามเป้าหมายที่กำหนด
3. ความรู้ความสามารถในงาน หมายถึง การพิจารณาถึงความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ
4. การวางแผนงาน หมายถึง การพิจารณาถึงการกำหนดและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้งานสำเร็จคล่องตามเป้าหมาย
5. การปฏิบัติงานตามคำสั่ง หมายถึง การพิจารณาถึงความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
6. ความรับผิดชอบ หมายถึง การพิจารณาถึงความสำนึกในหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทั้งที่เป็นงานประจำและงานพิเศษให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายด้วยดีและเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา

7. ความขยันหมั่นเพียร หมายถึง การพิจารณาถึงความกระตือรือร้น มานะ ทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

8. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาถึงทฤษฎีวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและทันต่อเวลา

9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง การพิจารณาถึงมนุษยสัมพันธ์ การปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงานตลอดจนความมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน

10. การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพิจารณาถึงความพยายามและความใส่ใจในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

11. การใช้ทรัพยากรของบริษัท ฯ หมายถึง การพิจารณาถึงการใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้วัสดุสิ้นเปลือง ให้ได้ผลคุ้มค่าในการทำงานตลอดจนระมัดระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่

12. การรักษาระเบียบวินัยของบริษัท ฯ หมายถึง การพิจารณาถึงการปฏิบัติงานด้วยความประพฤติที่ดี โดยอยู่ภายใต้ระเบียบวินัยและข้อบังคับของบริษัท

### ลักษณะธุรกิจของบริษัทเครื่องดื่มน้ำแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

#### ประวัติและความเป็นมาของบริษัท

บริษัทเครื่องดื่มน้ำแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2496 ซึ่งถือเป็นบริษัทแม่ของบริษัทในปัจจุบันและเป็นสำนักงานใหญ่ซึ่งนับถึงปัจจุบันเปิดดำเนินการมาแล้วกว่า 59 ปี โดยในปี พ.ศ. 2510 ได้รับสิทธิในการเป็นผู้ผลิตเครื่องดื่ม COLA แบรินด์หนึ่งจากประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นผู้ผลิตหัวน้ำเชื้อและไซรัปรสชาติต่างๆให้กับบริษัทผู้ผลิตแฟรนไชส์ จำนวน 20 บริษัท ที่มีอยู่ใน 70 ประเทศทั่วโลก ต่อมาบริษัทเครื่องดื่มน้ำแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ทำการขยายธุรกิจเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2532 ได้ทำการจัดตั้งบริษัท

ลูกบริษัทที่ 1 ขึ้นในการเป็นผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม COLA เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งสินค้าของบริษัทให้สามารถกระจายได้ทั่วประเทศและปริมณฑล และขยายตัวไปตามต่างจังหวัดทั่วประเทศ ด้วยช่องทางการบริการแบบต่างๆ พร้อมพนักงานขายที่ชำนาญการ สามารถจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าได้อย่างตรงเวลาและปลอดภัย จนเป็นที่ยอมรับของลูกค้าในการบริการ

ในปี พ.ศ. 2537 บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้จัดตั้งบริษัทลูกบริษัทที่ 2 ขึ้นเพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นผู้รับจ้างผลิตและบรรจุเครื่องดื่มอัดลม สืบเนื่องมาจากการที่มีกลุ่มธุรกิจค้าปลีกข้ามชาติเข้ามาในประเทศไทยจึงเป็นการสร้างโอกาสในการให้บริการด้านการรับจ้างผลิต (Contract Packing) โดยบริษัทลูกบริษัทที่ 2 นี้เป็นผู้ให้บริการด้านการผลิตครบวงจรด้วยจุดแข็งที่มีความสามารถในการพัฒนาสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีระบบการควบคุมและการตรวจสอบกระบวนการผลิตอย่างใกล้ชิด ซึ่งลูกค้าของบริษัทได้แก่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ (Super Store) ไม่ว่าจะเป็น Big C Super store, Carrefour, Tesco Lotus และ Tesco Lotus Express (ร้านสะดวกซื้อ)

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่กับบริษัททั้งสิ้น 756 คน โดยเป็นพนักงานรายเดือน 420 คน ทั้งนี้บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีแผนงานในการขยายสาขา รวมถึงขยายธุรกิจด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคซึ่งในปัจจุบันผลิตภัณฑ์ที่บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีทำการผลิตและจัดจำหน่าย แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2555)

1. COLA
2. เครื่องดื่มอัดลม(น้ำสี)
3. เครื่องดื่มบำรุงกำลัง
4. น้ำดื่มบรรจุขวด

และด้วยระบบการจัดจำหน่ายสินค้าในปัจจุบัน บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ทำการกระจายสาขาเพื่อขยายเขตการขายและส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าที่อยู่ในทุกท้องถิ่นทั่วประเทศ ดังมีสาขาค้างต่อไป (บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี, 2555)

1. สาขาชลบุรี
2. สาขาราชบุรี
3. สาขาพระนครศรีอยุธยา
4. สาขาเชียงใหม่
5. สาขาบางพลี
6. สาขาสระแก้ว
7. สาขาสุราษฎร์ธานี
8. สาขาโคราช

ซึ่งในปัจจุบันบริษัทได้กำหนดและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานของบริษัทโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี, 2555)

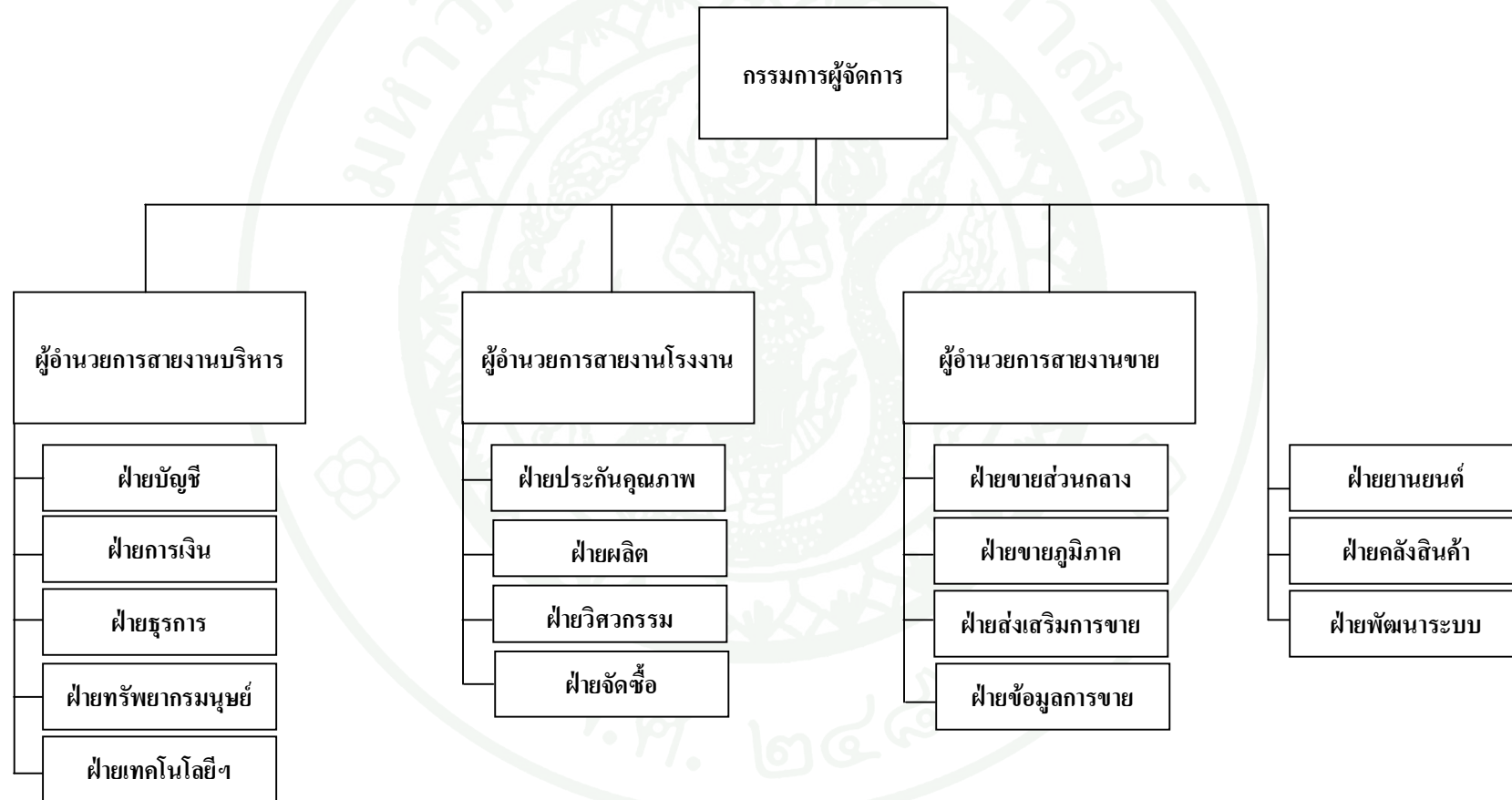
1. โบนัสประจำปี, โบนัสพิเศษตามผลประกอบการ
2. ค่าครองชีพ, เบี้ยขยัน, เบี้ยเลี้ยงประจำวัน, ค่ากะ
3. ทุนการศึกษาบุตรพนักงาน
4. ทุนการศึกษาพนักงาน
5. เงินช่วยเหลืองานแต่งงาน(กรณีพ้นทดลองงาน)
6. เงินช่วยเหลืองานศพ(พนักงาน, บิดา, มารดา, คู่สมรส, บุตร)
7. เงินช่วยเหลือกรณีอุปสมบท
8. เงินกู้ยืม(ไม่มีดอกเบี้ย)
9. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี
10. ของเยี่ยมเมื่อป่วย
11. งานเลี้ยงปีใหม่, ทำบุญบริษัท
12. เครื่องแบบพนักงาน
13. ซื้อสินค้าบริษัทราคาพิเศษ
14. ประกันอุบัติเหตุ
15. ประกันสังคม – กองทุนเงินทดแทน

โดยบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีวิสัยทัศน์ว่า “เป็นบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายน้ำอัดลมติดอันดับ 1 ใน 5 ของประเทศที่ผลิตสินค้าที่มีรสชาติดี มีคุณภาพและได้

มาตรฐานระดับโลก” ซึ่งบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้จัดโครงสร้างองค์การ โดยให้สายงานและฝ่ายงาน อยู่ภายใต้กรรมการผู้จัดการคนเดียวกัน โดยในแต่ละสายงานจะมี ผู้อำนวยการสายเป็นผู้บริหารสูงสุดซึ่งรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการ ดังแสดงไว้ในภาพที่ 3



## โครงสร้างองค์การบริหารเครื่องดื่มน้ำหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 3 โครงสร้างองค์การบริหารเครื่องดื่มน้ำหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ที่มา: คู่มือพนักงานบริษัทเครื่องดื่มน้ำหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี, 2555

ระดับตำแหน่งงานพนักงานรายเดือนแยกตามโครงสร้างองค์การบริหารเครื่องมือแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ระดับตำแหน่งงานรายเดือน	สายบริหาร	สายโรงงาน	สายขาย	สนับสนุน
ระดับ 11	ผู้จัดการ	ผู้จัดการ	ผู้จัดการ	ผู้จัดการ
ระดับ 10	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ
ระดับ 9	หัวหน้าแผนก	หัวหน้าแผนก	ผู้จัดการเขต / หัวหน้าแผนก	หัวหน้าแผนก
ระดับ 8	-	วิศวกร	-	-
ระดับ 7	เจ้าหน้าที่อาวุโส	เจ้าหน้าที่อาวุโส	หัวหน้าเขต	เจ้าหน้าที่อาวุโส
ระดับ 6	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่	ผู้ช่วยหัวหน้าเขต	เจ้าหน้าที่
ระดับ 5		หัวหน้าช่างเทคนิค	หัวหน้าหน่วย	หัวหน้าหน่วย / หัวหน้าช่าง
ระดับ 4	ช่าง	ช่างเทคนิค	พนักงานขาย	ช่างเทคนิค

ภาพที่ 4 ระดับตำแหน่งงานพนักงานรายเดือนแยกตามโครงสร้างองค์การบริหารเครื่องมือแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี  
ที่มา: คู่มือพนักงานบริษัทเครื่องมือแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี, 2555

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ได้มีผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

Laffaldano and Munchinsky (1985 cited in Steers and Porter, 1991: 258-264) ได้ทำการวิเคราะห์ผลงานวิจัยในอดีต โดยใช้วิธี Meta – Analysis ถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ประมาณ .17

Pushpa and Jain (1986: 42-46) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจสัมฤทธิ์ ความต้องการความอิสระที่มีต่อความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมเหมือง Lucknow ประเทศอินเดีย จำนวน 150 คน ประกอบด้วยผู้ช่วยวิศวกร ผู้จัดการ โรงงาน และพนักงานประจำสำนักงาน กลุ่มละ 50 คน ผลการศึกษาพบว่าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและความต้องการมีอิสระมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

Wotruba (1990) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงานจากบริษัทขายตรง 4 บริษัทในสหรัฐอเมริกา จำนวน 491 คน ที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วนพบว่า ผลการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

MacKanzie, Podsakoff and Fetter (1993: 70-80) ได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็น ตัวแทนขายประกันในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 261 คน ตัวแทนการขายผลิตภัณฑ์ปีโตรเคมีจำนวน 204 คน และผู้จัดการฝ่ายขายของบริษัทผลิตยา จำนวน 108 คน รวมทั้งสิ้น 573 คน โดยทำการศึกษาในมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 มิติคือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการมีความตระหนักถึงมิติต่างๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดี และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้จะเป็นตัวชี้วัดผลิตภาพในงาน (2) การใช้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรร่วมกับผลิตภาพในงานเพื่อการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานจะได้ผลที่ชัดเจนกว่าการใช้การประเมินโดยใช้ผลผลิตภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียว และ (3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีความแน่นอนคงที่และชัดเจนในการประเมินผลมากกว่าผลผลิตภาพในงาน กล่าวโดยสรุปคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

Podsakoff and MacKenzie (1994: 351-363) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิผลในงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตัวแทนชายประกันจำนวน 116 คน ซึ่งทำงานเป็นตัวแทนชาย ประกันในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในงาน และพบว่าระดับผู้จัดการมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดีกว่าระดับพนักงาน

Podsakoff, Ahearne and MacKenzie. (1997: 262-270) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับปริมาณและคุณภาพของการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนงานที่ทำงานกับเครื่องจักรในโรงงานกระดาษ 40 โรงงาน จำนวน 218 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา มีผลต่อการปฏิบัติงานเชิงปริมาณอย่างมีนัยสำคัญ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีผลต่อการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการให้ความร่วมมือไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

Hutman (1999: 62) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจุดประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้เพื่อต้องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผลการปฏิบัติงาน โดยใช้โปรแกรม INTNL โดยวิเคราะห์ตามประเภทของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ที่มาของผลการกำหนดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และวิธีการวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

Timothy and Bono (2001: 80-92) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ 4 ตัว ได้แก่ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การรู้จักความสามารถของตนเอง จุดควบคุมภายในและความมั่นคงทางอารมณ์ กับตัวแปรตาม 2 ตัว คือ ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปร

ตามแต่ละตัว ทั้งนี้ผลการศึกษาในส่วนของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่า  $r = 0.26$  ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงสุดในตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ทำการศึกษา

Gardner, Dyne and Pierce (2004: 307-322) ได้ทำการศึกษาผลของระดับการจ้างตามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 91 คนในบริษัทรับเหมาก่อสร้างที่ตั้งอยู่ทางตะวันตกของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีทุกระดับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานในองค์การ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้เชี่ยวชาญ และพนักงานปฏิบัติการ โดยหนึ่งในสามของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง การศึกษาพบว่ามี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างระดับการจ้าง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานและ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ โดยความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การสามารถสื่อถึงผลของระดับการจ้างบนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Judy (2005: 464-482) ได้ทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผลการปฏิบัติงาน โดยใช้การรับรู้ในส่วนของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่เกิดจากบุคคลอื่น เพื่อตรวจสอบและจัดลำดับแหล่งที่มาของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของตัวแทนชาย 143 คน หัวหน้างาน 113 คน ผู้ร่วมงาน 420 คน ลูกค้า 435 คน และครอบครัวและเพื่อน 510 คน พบว่า การรับรู้ถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่เกิดจากลูกค้า ผู้ร่วมงาน และหัวหน้ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับผลการปฏิบัติงานของตัวแทนชาย

Vilela, Gonzalez and Ferrin (2008: 1005-1019) ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมในระดับของหัวหน้างานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานชายและหัวหน้างานจำนวน 122 คน โดยผลการวิจัยได้พิสูจน์ถึงผลทางบวกของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบนการประเมินของหัวหน้างานต่อผลการปฏิบัติงานของตัวแทนชาย

Chu and Hsu. (2011: 53-60) ศึกษาทัศนคติต่องานและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาล ซึ่งมีผลมาจากสภาพการจ้างงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบสภาพการทำงาน ของพยาบาลสัญญาจ้างเต็มเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐในไต้หวันและเพื่อตรวจสอบผล ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผล การปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐจำนวน 145

คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความมุ่งมั่นต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกซึ่งกันและกัน 2) ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างพยาบาลสัญญาจ้างและพยาบาลประจำ พบว่าในแง่ของความมุ่งมั่นต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน แต่เมื่อมีการประเมินโดยผู้บังคับบัญชารายงานระดับผลการปฏิบัติงานสำหรับพยาบาลเต็มเวลามีนัยสำคัญสูงกว่าของพยาบาลสัญญาจ้าง 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความมุ่งมั่นต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน

Yucel, Rahmi and Solak, Bilal (2011) ได้ทำการศึกษาผลของการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมบนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผลการปฏิบัติงานของนักวิชาชีพการบัญชี โดยการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจถึงวิธีการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมของนักวิชาชีพการบัญชีที่มีผลต่อการรับรู้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและผลการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 229 คน ที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้ได้รับใบอนุญาตทางบัญชีที่ทำงานเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการทำบัญชีให้กับองค์กรที่มีพนักงาน 50 คนหรือมากกว่านั้น ผลการศึกษาพบว่า 1) มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักวิชาชีพการบัญชี 2) มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่เป็นสัดส่วนโดยตรงระหว่างระดับของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและระดับผลการปฏิบัติงาน 3) มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมและผลการปฏิบัติงานของนักวิชาชีพการบัญชี

จริยญา วันทวงศ์ (2537) ได้ทำศึกษาเรื่องเกียรติภูมิแห่งตนต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างคือนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำนวน 214 คน นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพดีเด่น 7 คน ผลการศึกษาพบว่านักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพมีเกียรติภูมิแห่งตนในสถานการณ์ปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเกียรติภูมิแห่งตนในบริบทรวมกับเกียรติภูมิแห่งตนในบริบทเฉพาะพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของเกียรติภูมิแห่งตนของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพทั้ง 2 บริบทกับลักษณะการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพพบว่า มีความสัมพันธ์กันสูงกับลักษณะการปฏิบัติงานทั้ง 3 มิติ คือ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องผูกพันกับงาน .52595 มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญต่อวิชาชีพ .57582 และมีความสัมพันธ์กับการอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ .46251

โสภณ ตระการวิจิตร (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 399 คน พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีภาวะสุขภาพจิตปกติ 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองแตกต่างกัน 4) อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่านั้นสามารถพยากรณ์ถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน กลุ่ม ตัวอย่างเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้ และโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกรูปแบบอยู่ในระดับสูงยกเว้นพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมทำให้ความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วีระชัย บุญจูนินาค (2542) ได้ทำศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรค้าครุสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทักษะคติในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการยอมรับนับถือตนเองของเจ้าหน้าที่องค์กรค้าครุสภา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรค้าครุสภา ทำการศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพิมพ์ครุสภาลาดพร้าว จำนวน 319 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับนับถือตนเองของเจ้าหน้าที่องค์กรค้าครุสภาอยู่ในระดับปานกลาง และการยอมรับนับถือตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรค้าครุสภาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สิตา เพ็ชรพิจิตร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 310 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองใน

ฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพอยู่ในระดับสูง มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีแนวโน้มการลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้แตกต่างกัน มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ไม่พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) การรับรู้ต่อลักษณะงาน การรับรู้ในองค์กร สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 6) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพมีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 7) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การรับรู้ว่าองค์กรมีชื่อเสียง และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาทำนายความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในฐานะพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพได้โดยรวมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.92

พัชรี สายสคูดี (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร และศึกษาตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร 8 แห่งจำนวน 379 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับดี 2) การมีส่วนร่วมในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพและด้านการได้รับการ ฝึกอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ 3) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และการมีส่วนร่วมในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 44.5 (R=.445)

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 394 คน ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน แต่ไม่พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงและความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 4.9 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 2.7 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 30.5 เมื่อเพิ่มพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 39.6 และ 42.0 ตามลำดับและความพึงพอใจในงานด้านรายได้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 4.2

วิภา บุญแสง (2544) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 238 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับช่วยบังคับบัญชามีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง มีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จารุพรรณ จวนสาง (2545) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง องค์ประกอบทางบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการสังกัดภาคนครหลวง 6 ธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) จำนวน 185 คน ผลการศึกษาพบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทนิจ ด่านคอนสกุล (2545) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 231 คน การศึกษาพบว่า 1) บุคลากรฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2) บุคลากรฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หัตยา สุบรรณ (2545) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทัศนคติในการทำงาน ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กับผลการปฏิบัติงาน 3) ศึกษาทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จำนวน 239 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบมาตราประเมินค่า ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้มีทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับสูงและมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี 2) ทัศนคติในการทำงาน (ด้าน โอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานและด้านลักษณะภายในงาน) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือและพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่) สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.9

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด จำนวน 248 คนพบว่า พนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สุชาดา สีสุวรรณ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แองโกล-ไทย จำกัด จำนวน 133 คน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมความสุภาพอ่อน น้อมสามารถร่วมทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 60.3

สุดารัชต์ ศิริวงศ์ (2546) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพและความรู้สึกเห็นคุณค่า ในตนเองที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง บริษัท มัตสึซิตะ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 106 คน ผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความ สัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ตัวแปรที่ส่งผล การปฏิบัติงาน คือ ระยะเวลาปฏิบัติงาน บุคลิกภาพความห้วนไหวทางอารมณ์ บุคลิกภาพการ ยอมรับสิ่งใหม่ บุคลิกภาพการเข้ากับผู้อื่นได้ บุคลิกภาพความน่าเชื่อถือ และความรู้สึกเห็นคุณค่าใน ตนเอง สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 33.3 และข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ คือ 1) องค์กรควรนำแบบวัดบุคลิกภาพและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมาใช้ร่วมกับวิธีในการ คัดเลือกหัวหน้างานระดับกลาง 2) องค์กรควรสนับสนุนหัวหน้างานระดับกลางอย่างต่อเนื่องให้มี ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในระดับที่เหมาะสม โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงานให้มาก ขึ้นและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

อรภา ตั้งสัตยาชีพ (2546) ศึกษาผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อผลการ ประเมินการปฏิบัติงาน โดยกำจัดอิทธิพลของความชอบ กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ ผู้บังคับบัญชาซึ่ง เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและพนักงาน โดยผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 566 คน (ผู้บังคับบัญชามีจำนวน 283 คน พนักงานจำนวน 283 คน) ผลการศึกษาพบว่า ความชอบเป็นตัว

แปรสัระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับผลการประเมินการปฏิบัติงาน โดยเมื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับผลการประเมินการปฏิบัติงาน โดยมีได้ค่าจัดอิทธิพลของความชอบพบว่ามีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .71 ( $p < .01$ ) แต่เมื่อจัดอิทธิพลของความชอบพบว่ามีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .32 ( $p < .01$ ) และเมื่อทำการ ศึกษาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์กร โดยแบ่งตามลักษณะของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีต่อบุคคลมีค่าความสัมพันธ์กับความชอบและผลการ ประเมินการปฏิบัติงานสูงกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีต่อองค์กรมีความ สัมพันธ์กับความชอบและผลการประเมินการปฏิบัติงาน ( $p < .01$ ) แต่เมื่อทำการจัดอิทธิพลของ ความชอบแล้ว พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีต่อบุคคลมีความ สัมพันธ์กับผลการ ประเมินการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีต่อองค์กรมี ความสัมพันธ์กับผลการประเมินการปฏิบัติงาน ( $p < .01$ )

อชริยา ร่วมวงศ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษากับพนักงานระดับสามัญ จำนวน 186 คน ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงาน ระดับสามัญของบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ ความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และด้าน โอกาส ก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลางและมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้พบว่าพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .01 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับ นัย สำคัญทางสถิติ .05

ศุภจิต คงประชา (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขavnอารมณ์ ความรู้สึก เห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการตัดสินใจและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานใน โรงงาน อุตสาหกรรม จำนวน 117 คน ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้างานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และ ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการ ปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีเหตุผล เขavnอารมณ์ด้านการกำกับดูแลตนเองในฐานะ พนักงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้ร้อยละ 50.9

วัชร จ่าปาแดง (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ เขตอุตสาหกรรมบางกระดี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 345 คน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทิพวิมล กลิ่นขจร (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าจากศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับคุณภาพการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านต่างๆและคุณภาพการให้บริการและการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริการลูกค้าจากศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 18 สาขา รวม 195 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับสูง แต่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานบริการลูกค้ามีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านในระดับสูง 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .423 4) ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและด้านความอดทนอดกลั้น โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 18.2

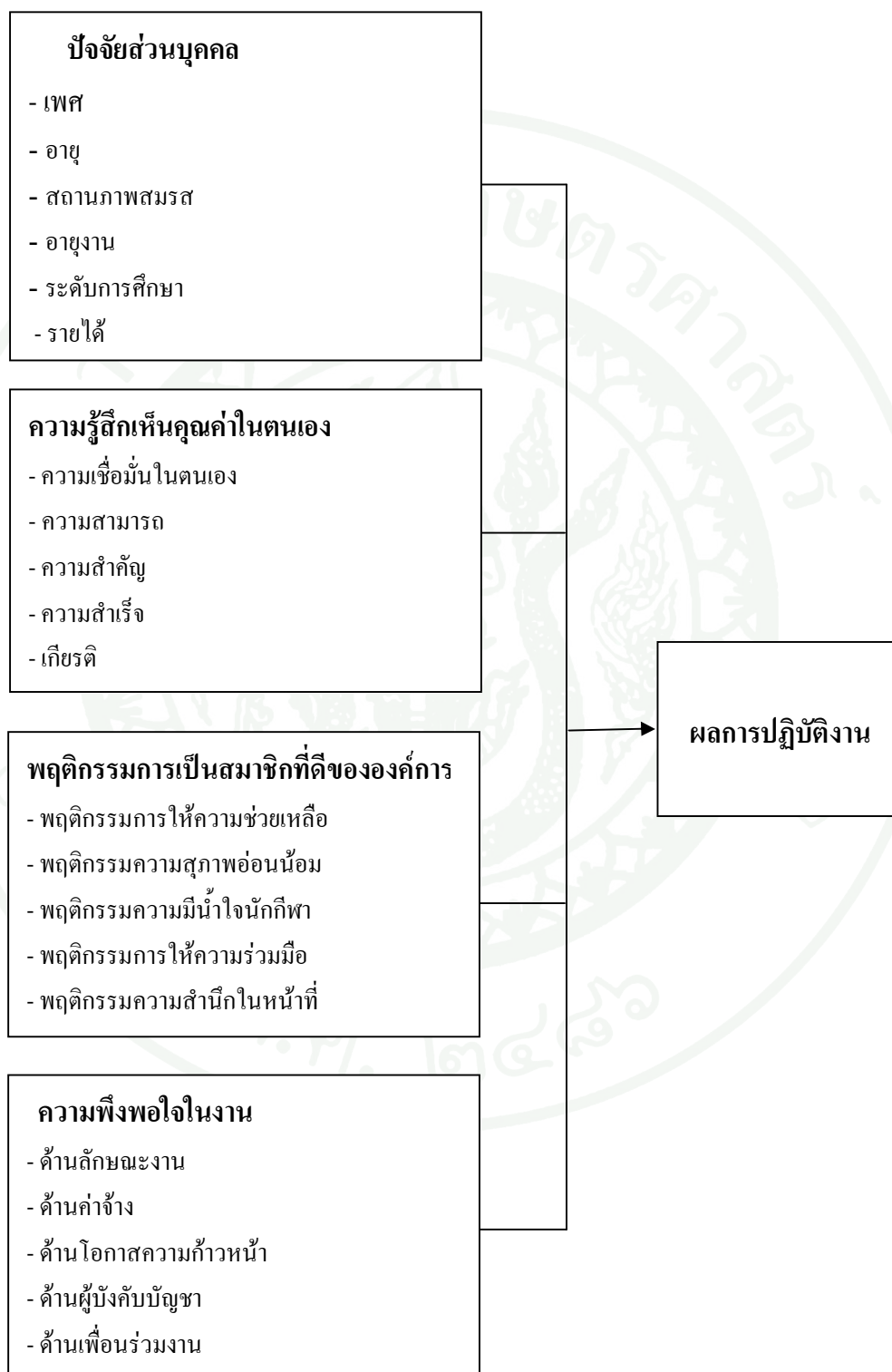
ทัศนีย์ ทิศสุกใส (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำนวน 280 คน พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการเห็นคุณค่าในตนเองสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุปผา แสงศิริวุฒิ (2551) ทำการศึกษาการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพ ประสบการณ์การทำงานในแผนก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ ระบบรางวัล และการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และปัจจัยพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 406 คนผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ อยู่ในระดับสูง ( $= 4.22$ ,  $SD = .44$ ) 2) ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพ ประสบการณ์การทำงานในแผนก ระบบรางวัล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r = .26, .25, .27, .38$  และ  $.72$  ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ประสบการณ์การทำงานในแผนก ระบบรางวัล และการศึกษาระดับปริญญาโท โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 55.2 ( $R^2 = .552$ )

นิภากรณ์ เปรมสงวนศิลป์ (2552) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 111 คน พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และมีการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .579 และ .379 ตามลำดับ และมีเพียงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์กรกับระดับการศึกษาเท่านั้นที่สามารถทำนายการปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 37.0

จากการศึกษาแนวคิดและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสามารถของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงาน ในการร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั้มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ว่าจะสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนได้หรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัย เสนอต่อองค์กรซึ่งอาจนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงส่งเสริมพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเพิ่มสูงขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรต่อไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้



### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานรายเดือนที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 420 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2555) เป็นพนักงานรายเดือนของบริษัท ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่สร้างขึ้นโดย Krejcie และ Morgan (1970 อ้างใน ณรงค์ ศรีสวัสดิ์, 2542) เมื่อเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรแล้วได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 201 คน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากรายชื่อของพนักงานรายเดือนจากกลุ่มประชากรจนได้ครบจำนวนที่ต้องการ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สำหรับพนักงานรายเดือน บริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีเป็นผู้ตอบประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบให้เติมข้อความหรือตรวจคำตอบ (Checklist) เพื่อให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเอง โดยศึกษาจากแนวคิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith (1984) และอาศัยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบกับการดัดแปลงจากข้อคำถามบางข้อจากผู้วิจัยท่านอื่นที่เคยศึกษามาแล้ว นำมาปรับปรุงสร้างเป็นข้อคำถามให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 35 ข้อ ดังนี้

2.1 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-7

2.2 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8-14

2.3 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15-21

2.4 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำเร็จ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 22-28

2.5 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านเกียรติ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 29-35

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวกและทางลบ ดังนี้

ข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 5, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 20, 21, 24, 26, 28, 31, 32, 33, 34 และ 35

ข้อความทางลบ ได้แก่ข้อที่ 4, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 18, 19, 22, 23, 25, 27, 29 และ

30

แต่ละข้อคำถามจะแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และไม่จริงเลย

ผู้ตอบจะประเมินความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงมากที่สุด	5	1
จริงมาก	4	2
จริงปานกลาง	3	3
จริงน้อย	2	4
ไม่จริงเลย	1	5

ในการแปลผลคะแนนของแบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยแบ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองออกเป็น 5 ระดับ และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2539: 13) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้นสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ใน  
ระดับต่ำ

คะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ใน  
ระดับค่อนข้างต่ำ

คะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ใน  
ระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ใน  
ระดับค่อนข้างสูง

คะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ใน  
ระดับสูง

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน  
พนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มน้ำหนึ่งแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้  
พัฒนาขึ้นเอง โดยศึกษาจากแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ประกอบกับการดัดแปลงจาก  
ข้อคำถามบางข้อจากผู้วิจัยท่านอื่นที่เคยศึกษามาแล้ว นำมาปรับปรุงสร้างเป็นข้อคำถามให้มีความ  
เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถาม  
เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ  
ครอบคลุมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ลักษณะดังต่อไปนี้

- |                                |              |                 |
|--------------------------------|--------------|-----------------|
| 1.พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ   | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 1-10  |
| 2.พฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม  | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 11-20 |
| 3.พฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 21-30 |
| 4.พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ     | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 31-40 |
| 5.พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 41-50 |

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ดังนี้

ข้อความทางบวก ได้แก่ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19,  
21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48,  
49 และ 50

ข้อความทางลบ ได้แก่ข้อที่ 9, 17, 18, 20, 31 และ 39

แต่ละข้อคำถามจะแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆครั้ง และไม่เคยเลย

ผู้ตอบจะประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เป็นประจำ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
บางครั้ง	3	3
นานๆครั้ง	2	4
ไม่เคยเลย	1	5

ในการแปลผลคะแนนของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็น 5 ระดับ และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2539: 13) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้นสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี

คะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การอยู่ในระดับค่อนข้างดี

คะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การอยู่ในระดับดี

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคัม  
แห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเอง โดยศึกษาจากแนวคิดของ  
Steers (1991) ประกอบกับการดัดแปลงจากข้อคำถามบางข้อจากผู้วิจัยท่านอื่นที่เคยศึกษามาแล้ว  
นำมาปรับปรุงสร้างเป็นข้อคำถามให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่  
ใช้ในการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale)  
ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจในงาน 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

- |                                      |              |                 |
|--------------------------------------|--------------|-----------------|
| 1.ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน      | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 1-12  |
| 2.ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้าง        | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 13-24 |
| 3.ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า  | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 25-36 |
| 4.ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 37-48 |
| 5.ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน  | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ข้อ 49-60 |

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ดังนี้

ข้อความทางบวก ได้แก่ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 24, 25,  
26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 37, 38, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59  
และ 60

ข้อความทางลบ ได้แก่ข้อที่ 9, 10, 11, 12, 14, 17, 21, 22, 23, 31, 35, 36, 39, 42, 48, 49 และ 50

แต่ละข้อคำถามจะแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้ตอบจะประเมินความพึงพอใจในงานของข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ในการแปลผลคะแนนของแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยแบ่งความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ระดับ และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2539: 13) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้นสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ

ค่อนข้างน้อย

คะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปาน

กลาง

คะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ

ค่อนข้างมาก

คะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก

**ส่วนที่ 2** สำหรับผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตอบ เป็นแบบประเมินสำหรับผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคัมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนของบริษัท ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามมาจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท เป็นข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 12 ข้อ ลักษณะของแบบประเมินเป็นแบบยึดพฤติกรรมสำคัญ (Behaviorally Anchored Rating Scales หรือ BARS)

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยการประเมิน ดังนี้

1. คุณภาพงาน คะแนนเต็ม 5 คะแนน
2. ปริมาณงาน คะแนนเต็ม 5 คะแนน
3. ความรู้ความสามารถในงาน คะแนนเต็ม 5 คะแนน
4. การวางแผนงาน คะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. การปฏิบัติงานตามคำสั่ง คะแนนเต็ม 5 คะแนน
6. ความรับผิดชอบ คะแนนเต็ม 5 คะแนน

7. ความขยันหมั่นเพียร คะแนนเต็ม 5 คะแนน
  8. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ คะแนนเต็ม 5 คะแนน
  9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น คะแนนเต็ม 5 คะแนน
  10. การพัฒนาตนเอง คะแนนเต็ม 5 คะแนน
  11. การใช้ทรัพยากรของบริษัท คะแนนเต็ม 5 คะแนน
  12. การรักษาระเบียบวินัยของบริษัท คะแนนเต็ม 5 คะแนน
- มีคะแนนรวมเต็ม 60 คะแนน

**เกณฑ์การให้คะแนน** แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน มีหลักเกณฑ์การคิดคะแนนตามลักษณะข้อคำถาม ดังนี้

1. คุณภาพงาน หมายถึง การพิจารณาถึงความถูกต้อง เทียบตรง เป็นระเบียบเรียบร้อย และได้ผลงานตามมาตรฐานที่กำหนด
  - 1 คะแนน หมายถึง ไม่ระมัดระวังและไม่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ก่อให้เกิดความผิดพลาดอยู่เสมอ
  - 2 คะแนน หมายถึง ผลงานที่ได้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงและควบคุมอย่างใกล้ชิด
  - 3 คะแนน หมายถึง ถูกต้อง เทียบตรง เป็นระเบียบเรียบร้อย แต่ต้องมีการแนะนำบ้างในบางครั้ง
  - 4 คะแนน หมายถึง ถูกต้อง เทียบตรง เป็นระเบียบเรียบร้อยดี และผลงานตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นที่ยอมรับได้
  - 5 คะแนน หมายถึง ถูกต้อง เทียบตรง เป็นระเบียบเรียบร้อยดี และได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด

2. ปริมาณงาน หมายถึง การพิจารณาถึงปริมาณงานที่ทำสำเร็จและทันตามเวลาที่กำหนด

- 1 คะแนน หมายถึง ปริมาณงานต่ำมาก งานเสร็จล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดไว้ ต้องแก้ไขปรับปรุง และควบคุมอย่างใกล้ชิด
- 2 คะแนน หมายถึง ปริมาณงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด งานเสร็จล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดไว้ และต้องแก้ไขปรับปรุง
- 3 คะแนน หมายถึง ปริมาณและผลงาน เป็นไปตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนด แต่ต้องมีการแนะนำ
- 4 คะแนน หมายถึง ปริมาณงานและผลงานเป็นไปตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนดไว้
- 5 คะแนน หมายถึง ปริมาณงานสูงกว่าเป้าหมาย ได้ผลงานตามมาตรฐานและเสร็จเร็วกว่าเวลาที่กำหนดเสมอ

3. ความรู้ความสามารถในงาน หมายถึง การพิจารณาถึงความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ

- 1 คะแนน หมายถึง ต้องให้คำแนะนำตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน
- 2 คะแนน หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบ้าง
- 4 คะแนน หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานดี
- 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานดีมาก

4. การวางแผนงาน หมายถึง การพิจารณาถึงการกำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคต โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้งานสำเร็จคล่องตามเป้าหมาย

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่สามารถกำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคตและกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้
- 2 คะแนน หมายถึง กำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคตและกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้บ้าง
- 3 คะแนน หมายถึง กำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคตและกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้พอสมควร
- 4 คะแนน หมายถึง กำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคตและกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายดี
- 5 คะแนน หมายถึง กำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคตและกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายดีมาก

5. การปฏิบัติงานตามคำสั่ง หมายถึง การพิจารณาถึงความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา
- 2 คะแนน หมายถึง รับคำสั่งแต่ไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่ง
- 3 คะแนน หมายถึง มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งได้พอสมควร
- 4 คะแนน หมายถึง มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งได้ดี
- 5 คะแนน หมายถึง มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งดีมาก

6. ความรับผิดชอบ หมายถึง การพิจารณาถึงการผูกพันตนเองต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทั้งที่เป็นงานประจำและงานพิเศษให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายด้วยดีและเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา

- 1 คะแนน หมายถึง ขาดความรับผิดชอบต่องานและไม่เป็นที่ไว้วางใจ
- 2 คะแนน หมายถึง มีความรับผิดชอบต่องานน้อยและไว้วางใจได้บ้าง
- 3 คะแนน หมายถึง มีความรับผิดชอบและไว้วางใจได้พอสมควร
- 4 คะแนน หมายถึง มีความรับผิดชอบต่อสูงและไว้วางใจได้
- 5 คะแนน หมายถึง มีความรับผิดชอบต่อสูงมากและไว้วางใจได้เสมอ

7. ความขยันหมั่นเพียร หมายถึง การพิจารณาถึงความกระตือรือร้น มานะ ทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

- 1 คะแนน หมายถึง เกียจคร้าน และเฉื่อยชาในการทำงาน ต้องคอยกระตุ้นอยู่เสมอ
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่มีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งในการทำงาน
- 3 คะแนน หมายถึง มีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งในการทำงานพอสมควร
- 4 คะแนน หมายถึง มีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งในการทำงานดี
- 5 คะแนน หมายถึง มีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งในการทำงานดีมากไม่ปล่อยให้สูญเปล่า

8. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาถึงการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และทันต่อเวลา

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้
- 2 คะแนน หมายถึง วิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้บ้าง โดยต้องได้รับคำแนะนำ

- 3 คะแนน หมายถึง วิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้พอสมควร
- 4 คะแนน หมายถึง วิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้ดี
- 5 คะแนน หมายถึง วิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้ดีมาก

9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง การพิจารณาถึงการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่พยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ไม่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
- 2 คะแนน หมายถึง ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ แต่อาจมีปัญหาบ้างเล็กน้อยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อสั่งให้ทำ
- 3 คะแนน หมายถึง มีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดีพอสมควร คอยช่วยเหลือเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานในการทำงานเมื่อมีการร้องขอ
- 4 คะแนน หมายถึง มีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดี คอยช่วยเหลือเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานในการทำงานตามสมควร
- 5 คะแนน หมายถึง มีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดีมาก คอยช่วยเหลือเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานในการทำงานอยู่เสมอ

10. การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพิจารณาถึงความพยายามและความใส่ใจในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่ใส่ใจ ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเอง
- 2 คะแนน หมายถึง ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองเมื่อได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติ
- 3 คะแนน หมายถึง ใส่ใจ ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองเมื่อได้รับคำชี้แนะ
- 4 คะแนน หมายถึง ใส่ใจ ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองตามสมควรแก่โอกาส
- 5 คะแนน หมายถึง ใส่ใจ ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

11. การใช้ทรัพยากรของบริษัท หมายถึง การพิจารณาถึงการใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้วัสดุสิ้นเปลืองให้ได้ผลคุ้มค่าในการทำงานตลอดจนระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่

- 1 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ไม่คุ้มค่า ไม่รักษาเครื่องมือเครื่องใช้แม้จะได้รับการตักเตือนแล้วก็ตาม
- 2 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ไม่คุ้มค่า ไม่รักษาเครื่องมือเครื่องใช้ต้องให้คำแนะนำ
- 3 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ได้อย่างคุ้มค่า รู้จักใช้และรักษาเครื่องมือเครื่องใช้พอสมควร
- 4 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ได้อย่างคุ้มค่า รู้จักใช้และรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ดี
- 5 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ได้อย่างคุ้มค่า รู้จักใช้และรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ดีมาก

12. การรักษาระเบียบวินัยของบริษัท หมายถึง การพิจารณาถึงการปฏิบัติตนอยู่ภายใต้ระเบียบวินัยและข้อบังคับของบริษัท

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่ปฏิบัติตามตามระเบียบวินัย ได้รับการว่ากล่าวตักเตือนอยู่เสมอ
- 2 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติตามระเบียบวินัยบ้าง ได้รับการว่ากล่าวตักเตือนเป็นครั้งคราว
- 3 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติตามระเบียบวินัยพอสมควร
- 4 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติตามระเบียบวินัยดี
- 5 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด และเป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

การแปลความหมาย

ในการแปลผลคะแนนของแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยแบ่งผลการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2539: 13) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้นสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้  
 คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี  
 คะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี

คะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง  
 คะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี  
 คะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ไปทดสอบค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของข้อคำถามที่สร้างขึ้นกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา รวมถึงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา แล้วตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out)

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษาและไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน ในที่นี้คือพนักงานรายเดือนของบริษัทจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่งซึ่งเป็นบริษัทลูกของบริษัทที่ทำการศึกษา เช่นเดียวกับแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ให้ผู้บังคับบัญชาของพนักงานรายเดือน จำนวน 30 คน เป็นผู้ประเมิน

3. นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการคำนวณหาค่า Item-Total Correlation ของคำถามรายข้อ

4. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's coefficient alpha) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละส่วนดังนี้

4.1 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีค่าความเชื่อทั้งฉบับเท่ากับ .9710 เมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้านได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	.8591
ด้านความสามารถ	.9034
ด้านความสำคัญ	.9229
ด้านความสำเร็จ	.8397
ด้านเกียรติ	.8866

4.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าความเชื่อทั้งฉบับเท่ากับ .9775 เมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้านได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.9566
ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	.8846
ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	.9579
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.9468
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	.9304

4.3 ความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อทั้งฉบับเท่ากับ .9808 เมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้านได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านลักษณะงาน	.9589
ด้านค่าจ้าง	.9095
ด้านโอกาสความก้าวหน้า	.9373
ด้านผู้บังคับบัญชา	.9831
ด้านเพื่อนร่วมงาน	.9676

#### 4.4 แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อเท่ากับ .9231

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการขออนุมัติทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานรายเดือนบริษัท เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีจากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารของบริษัท
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและแบบสอบถามความพึงพอใจในงานพร้อมด้วยหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ส่งให้พนักงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 201 ชุดด้วยตนเองโดยกำหนดเลขที่แบบสอบถามแต่ละฉบับตามรายชื่อพนักงานไว้ก่อนแล้ว ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์
3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชาของพนักงานรายเดือน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานรายเดือน โดยทำการกำหนดเลขที่แบบสอบถามให้ตรงกับรายชื่อของพนักงานรายเดือนที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ให้กับผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานรายเดือนเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาด้วยตนเองได้แบบสอบถามกลับคืนมา 201 ชุดจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าสามารถใช้ได้ทั้งหมดจำนวน 201 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป
5. นำแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 มาจับคู่โดยใช้หมายเลขที่กำหนดไว้ซึ่งตรงกับรายชื่อพนักงานรายเดือน
6. ตรวจสอบให้คะแนนแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน
5. การทดสอบสมมติฐานใช้ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .01 และ .001

ระดับ .05 แทนด้วยสัญลักษณ์ \*

ระดับ .01 แทนด้วยสัญลักษณ์ \*\*

ระดับ .001 แทนด้วยสัญลักษณ์\*\*\*

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัท เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยนี้เป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง

## ในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มน้ำหนึ่งจังหวัดนนทบุรี

(n = 201)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	100	49.75
หญิง	101	50.25
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	96	47.76
30-40 ปี	88	43.78
41-50 ปี	15	7.46
51 ปีขึ้นไป	2	1.00
อายุต่ำสุดเท่ากับ 20 ปี	อายุสูงสุดเท่ากับ 54 ปี 8 เดือน	
อายุเฉลี่ยเท่ากับ 31 ปี 4 เดือน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.92	
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	113	56.21
สมรส	81	40.29
แยกกันอยู่	3	1.50
หย่าร้าง/หม้าย	4	2.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	128	63.68
5-10 ปี	47	23.38
11-15 ปี	17	8.45
16-20 ปี	6	2.99
มากกว่า 20 ปี	3	1.50
อายุงานต่ำสุดเท่ากับ 1 ปี	อายุงานสูงสุดเท่ากับ 27 ปี	
อายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 5 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.66	
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	11.94
มัธยมศึกษาตอนปลาย	27	13.43
ปวช.	11	5.48
ปวส.	32	15.92
อนุปริญญา	27	13.43
ปริญญาตรี	67	33.33
ปริญญาโท	13	6.47
รายได้		
ต่ำกว่า 15,001 บาท	89	44.27
15,001- 30,000 บาท	83	41.30
30,001- 45,000 บาท	25	12.43
มากกว่า 45,000 บาท	4	2.00
รายได้ต่ำสุดเท่ากับ 9,650.00 บาท	รายได้สูงสุดเท่ากับ 55,000.00 บาท	
รายได้เฉลี่ยเท่ากับ 19,324.13 บาท	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9961.58	

จากตารางที่ 2 พนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีที่ทำการศึกษำจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ มีรายละเอียดดังนี้

**เพศ** พบว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีที่ทำการศึกษำเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.75

**อายุ** พบว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีที่ทำการศึกษำมีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.76 อายุระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.78 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.46 และมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.00 โดยอายุเฉลี่ยของพนักงานรายเดือนคือ 31 ปี 4 เดือน

**สถานภาพสมรส** พบว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีที่ทำการศึกษำมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.21 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 40.29 แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 1.50 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.00

**อายุงาน** พบว่าพนักงานรายเดือนที่ทำการ ศึกษำมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.68 รองลงมาคือมีอายุงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.38 มีอายุงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.45 มีอายุงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.99 และมีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ โดยพนักงานรายเดือนมีอายุงานในบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีเฉลี่ยเท่ากับ 5 ปี

**ระดับการศึกษา** พบว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีที่ทำการศึกษำมีการศึกษำในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 11.94 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 13.43 ระดับปวช. คิดเป็นร้อยละ 5.48 ระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.92 ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 13.43 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.33 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 6.47 ตามลำดับ

**รายได้** พบว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีที่ทำการศึกษำมีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.27 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.30 มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.43 และมีรายได้มากกว่า

45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ โดยรายได้เฉลี่ยของพนักงานรายเดือนคือ 19,324.13 บาท

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	4.16	0.64	ค่อนข้างสูง
ด้านความสามารถ	4.31	0.59	สูง
ด้านความสำคัญ	4.13	0.71	ค่อนข้างสูง
ด้านความสำเร็จ	4.16	0.65	ค่อนข้างสูง
ด้านเกียรติ	4.16	0.63	ค่อนข้างสูง
โดยรวม	4.18	0.60	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความสำเร็จ ด้านเกียรติ และด้านความสำคัญ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 4.16 4.16 และ 4.13 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานรายเดือนบริษัท  
เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์การของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	4.17	0.64	ค่อนข้างดี
ด้านพฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม	4.35	0.51	ดี
ด้านพฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา	4.14	0.68	ค่อนข้างดี
ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	3.90	0.73	ค่อนข้างดี
ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่	4.45	0.54	ดี
โดยรวม	4.20	0.54	ค่อนข้างดี

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัด  
นนทบุรีมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.20 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่และด้านพฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อมอยู่ในระดับดี มีค่า  
เฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และ 4.35 ตามลำดับ ส่วนด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือด้านพฤติกรรม  
กรความมีน้ำใจนักกีฬา และด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.17 4.14 และ 3.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งใน  
จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของความพึงพอใจในงานของ  
พนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
ด้านลักษณะงาน	3.98	0.69	ค่อนข้างมาก
ด้านค่าจ้าง	3.67	0.79	ค่อนข้างมาก
ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.80	0.65	ค่อนข้างมาก
ด้านผู้บังคับบัญชา	4.10	0.80	ค่อนข้างมาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.97	0.66	ค่อนข้างมาก
โดยรวม	3.90	0.62	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัด  
นนทบุรีมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อ  
พิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะ  
งาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านค่าจ้าง อยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้งหมด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 3.98 3.97 3.80 และ 3.67 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
ผลการปฏิบัติงาน โดยรวม	3.97	0.48	ค่อนข้างดี

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

## ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

**สมมติฐาน** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษาและรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้

ในการศึกษาเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษาและรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มห้างหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีหรือไม่ อย่างไร ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ดังนี้

## การแสดงสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

sex	แทน	เพศ โดยที่ sex = 0 แสดงถึงเพศหญิง และ sex = 1 แสดงถึงเพศชาย
age	แทน	อายุ(จำนวนปี)
sta	แทน	สถานภาพสมรส (โดยที่ sta = 0 แสดงถึงสมรส และ sta = 1 แสดงถึงโสด)
exp	แทน	อายุงาน(จำนวนปี)
edu	แทน	ระดับการศึกษา(จำนวนปี)
inc	แทน	รายได้(จำนวนเงิน)
con	แทน	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
can	แทน	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ
pri	แทน	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญ
suc	แทน	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำเร็จ
hor	แทน	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านเกียรติ
hel	แทน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ
pol	แทน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสุภาพอ่อนน้อม
spo	แทน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬา
cor	แทน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ
sen	แทน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสำนึกในหน้าที่
job	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน
wag	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้าง
car	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า
bos	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา
fri	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน
per	แทน	ผลการปฏิบัติงาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-test
fri	แทน	ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน
per	แทน	ผลการปฏิบัติงาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-test
p	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุ

$R^2$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
$R^2_{adj}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแก้แล้ว
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
F overall	แทน	ค่าสถิติ F-test ของสมการพยากรณ์
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
SE b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ทั้งนี้ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ได้ตรวจสอบตามข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงาน เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540)

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.8 หรือไม่ก่อนที่จะไปถึงขั้นตอนของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เป็นไปตามตารางที่ 7 ดังนี้



ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

	sex	age	sta	exp	edu	inc	con	cas	pol	soc	hor	bel	pol	spo	cor	sem	job	wag	car	hos	fit	
sex	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
age	.075	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
sta	-.024	-.332**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
exp	-.109*	.578**	-.368**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
edu	-.113	.083	.254**	-.074	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
inc	.135	-.449**	-.022	.202**	-.501**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
con	.134	-.001	-.014	-.036	-.121	.020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
cas	.082	.216**	-.057	.158*	.041	.215**	.763**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
pol	.065	.175*	-.080	.194**	-.085	.119	.778**	.851**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
soc	.105	.135	-.081	.161*	-.129	.095	.837**	.809**	.907**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
hor	.052	.196**	-.119	.109**	-.030	.174*	.748**	.771**	.858**	.835**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
bel	.026	.212**	-.058	.100*	.009	.155*	.682**	.728**	.728**	.686**	.765**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
pol	.059	.167*	-.050	.119	-.123	.081	.657**	.584**	.700**	.691**	.724**	.608**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spo	.100	.101	.017	.099	-.052	.013	.690**	.557**	.622**	.635**	.650**	.684**	.745**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
cor	.050	.221**	-.072	.126	.014	-.153*	.732**	.711**	.721**	.730**	.758**	.748**	.657**	.669**	-	-	-	-	-	-	-	-
sem	-.048	.148*	.020	.115	-.067	-.025	.644**	.585**	.648**	.610**	.581**	.619**	.629**	.712**	.815**	-	-	-	-	-	-	-
job	.041	.172*	-.102	.147*	-.033	.150*	.603**	.686**	.718**	.691**	.780**	.612**	.608**	.517**	.787**	.667**	-	-	-	-	-	-
wag	.062	.126	-.143*	.204**	-.177*	.050	.577**	.512**	.487**	.545**	.564**	.324**	.538**	.477**	.458**	.500**	.691**	-	-	-	-	-
car	.062	.196**	-.132	.113	-.150*	.084	.571**	.586**	.667**	.681**	.719**	.545**	.732**	.605**	.652**	.605**	.795**	.797**	-	-	-	-
hos	-.043	.116	-.129	.095	-.061	-.037	.353**	.429**	.516**	.490**	.391**	.446**	.476**	.421**	.545**	.560**	.633**	.536**	.728**	-	-	-
fit	-.035	.053	-.097	.147*	.031	.012	.393**	.418**	.503**	.484**	.600**	.302**	.395**	.395**	.459**	.468**	.659**	.605**	.627**	.765**	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์สูงเกิน .80 ซึ่งจากตารางพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ได้แก่ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง(con) กับด้านความสำเร็จ(suc) ( $r = .837$ ) ด้านความสามารถ(can) กับด้านความสำคัญ(pri) ( $r = .831$ ) ด้านความสำคัญ(pri) กับด้านความสำเร็จ(suc) ( $r = .907$ ) ด้านความสำคัญ(pri) กับด้านเกียรติ(hor) ( $r = .858$ ) ด้านความสำเร็จ(suc) กับด้านเกียรติ(hor) ( $r = .835$ ) ด้านความสำเร็จ(suc) กับด้านความสามารถ(can) ( $r = .809$ ) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ(cop) กับด้านความสำนึกในหน้าที่(sen) ( $r = .813$ ) ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้าง(wag) กับด้านโอกาสความก้าวหน้า(car) ( $r = .797$ ) และด้านโอกาสความก้าวหน้า(car) กับด้านลักษณะงาน(job) ( $r = .795$ ) ดังนั้น เพื่อให้เป็นตามข้อกำหนดจึงได้ทำการตัดตัวแปรอิสระออกจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำเร็จ(suc) และด้านความสำคัญ(pri) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่(sen) ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้าง(wag) และด้านลักษณะงาน(job) และได้ทำการหาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั้มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีภายหลังจากตัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงเกิน .80

	sex	age	sta	exp	edu	inc	con	can	hor	hel	pol	spo	cop	car	bos	fri
sex	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
age	-.075	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
sta	-.024	-.332**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
exp	-.109	.578**	-.368**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
edu	-.113	.083	.254**	-.074	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
inc	.135	.449**	-.022	.202*	.501**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
con	.134	-.091	.014	-.036	-.121	.020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
can	.082	.216**	-.057	.158*	.011	.215**	.763**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
hor	.052	.196**	-.119	.188*	-.030	.174*	.748**	.771**	-	-	-	-	-	-	-	-
hel	.026	.212**	-.058	.180*	.009	.155*	.682**	.728**	.765**	-	-	-	-	-	-	-
pol	.059	.167**	-.050	.119	-.123	.081	.657**	.584**	.724**	.608**	-	-	-	-	-	-
spo	.100	.101	.017	.099	-.052	.013	.690**	.557**	.656**	.694**	.743**	-	-	-	-	-
cop	.050	.221**	-.072	.126	.014	.153	.732**	.711**	.758**	.748**	.657**	.169**	-	-	-	-
car	.092	.196**	.132	.113	-.150	.084	.571**	.586**	.719**	.545**	.728**	.605**	.652**	-	-	-
bos	-.043	.116	-.129*	.095	-.061	-.005	.353**	.429**	.597**	.446**	.476**	.421**	.543**	.720**	-	-
fri	-.035	.053	-.097	.147*	.031	.012	.393**	.418**	.603**	.302**	.393**	.393**	.459**	.627**	.763**	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานผลดังแสดงในตารางที่ 8 ไม่พบตัวแปรคู่ใดมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนด ดังนั้น จึงนำตัวแปรที่เหลือจำนวน 16 ตัวได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่น ด้านความสามารถ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ด้านความมีน้ำใจ นักกีฬา และด้านการให้ความร่วมมือ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานไปวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป

## 2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

**ตารางที่ 9** การวิเคราะห์ถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	Sig
-ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง					
ด้านความสามารถ(can)	.361	.049	.446	7.332	.000
-ความพึงพอใจในงาน					
ด้านโอกาสความก้าวหน้า(car)	-.224	.043	-.303	-5.222	.000
-พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ด้านการให้ความร่วมมือ(cor)	.171	.040	.259	4.249	.000
-ปัจจัยส่วนบุคคล					
ด้านระดับการศึกษา(edu)	.037	.008	.188	4.362	.000
-พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ด้านความมีน้ำใจนักกีฬา(spo)	.133	.038	.187	3.054	.001
-ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง					
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง(con)	.127	.050	.168	2.537	.012
-ความพึงพอใจในงาน					
ด้านเพื่อนร่วมงาน(fri)	.093	.034	.127	2.751	.007
-ปัจจัยส่วนบุคคล					
ด้านรายได้(inc)	5.599E-06	.000	.115	2.664	.008
a = .527      R <sup>2</sup> = .766      R <sup>2</sup> adj = .756      F overall = 78.544      Sig = .000					

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงาน พบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ (can) ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า (car) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ (cor) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา (edu) พฤติกรรมกรเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬา(spo) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง(con) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (fri) และปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ (inc) สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคัมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ร้อยละ 75.6 ( $R^2_{Adj} = .756$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 8 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานพนักงานรายเดือนมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{per} = .527 + .361(\text{can}) - .224(\text{car}) + .171(\text{cop}) + .037(\text{edu}) + .133(\text{spo}) + .127(\text{con}) + .093(\text{fri}) + 5.599\text{E-}06(\text{inc})$$

และเขียนเป็นสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\text{Z}_{\text{per}} = .446(\text{can}) - .303(\text{car}) + .259(\text{cop}) + .188(\text{edu}) + .187(\text{spo}) + .168(\text{con}) + .127(\text{fri}) + .115(\text{inc})$$

จากสมการผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคัมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่คือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬา ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานและปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ ตามลำดับ

ผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคัมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ดังนี้

**ตารางที่ 10** สรุปผลตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่ม  
แห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>	
เพศ	-
อายุ	-
สถานภาพสมรส	-
อายุงาน	-
ระดับการศึกษา	✓ (+)
รายได้	✓ (+)
<b>ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง</b>	
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	✓ (+)
ด้านความสามารถ	✓ (+)
ด้านความสำคัญ	-
ด้านความสำเร็จ	-
ด้านเกียรติ	-
<b>พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร</b>	
ด้านการให้ความช่วยเหลือ	-
ด้านความสุภาพอ่อนน้อม	-
ด้านความมีน้ำใจนักกีฬา	✓ (+)
ด้านการให้ความร่วมมือ	✓ (+)
ด้านความสำนึกในหน้าที่	-

### ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน
<u>ความพึงพอใจในงาน</u>	
ด้านลักษณะงาน	-
ด้านค่าจ้าง	-
ด้านโอกาสความก้าวหน้า	✓ (-)
ด้านผู้บังคับบัญชา	-
ด้านเพื่อนร่วมงาน	✓ (+)

หมายเหตุ (+) แสดงอิทธิพลเชิงบวก

(-) แสดงอิทธิพลเชิงลบ

สรุปจากตารางที่ 10 ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและด้านความเชื่อมั่นในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการให้ความร่วมมือ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคั้มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

### ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี โดยได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 201 คน ผู้วิจัยขอเสนอข้อวิจารณ์ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

จากการวิจัยพบว่า พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อทำการพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถอยู่ในระดับสูง และมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเองด้านความสำเร็จ ด้านเกียรติ และด้านความสำคัญอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

การที่พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะ โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทที่แยกออกเป็นสาขางานและในแต่ละสาขางานจะประกอบด้วยฝ่ายงานต่าง ๆ โดยในแต่ละฝ่ายงานจะประกอบด้วยตำแหน่งงานที่ลดหลั่นกันตามลำดับบังคับบัญชาซึ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่แตกต่างกันไปตามสาขางาน จากลักษณะงานของพนักงานรายเดือนที่จำเป็นต้องประสานงานในการปฏิบัติงานกับบุคคลหลายระดับจะต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน นอกจากนี้พนักงานรายเดือนในการทำวิจัยครั้งนี้มีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 5 ปี ซึ่งถือว่ามีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบเฉพาะด้านนั้น ๆ แล้ว จึงทำให้พนักงานรายเดือนมีความมั่นใจและมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีมีความรู้ความสามารถเหมาะสมและเพียงพอต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในด้านความสามารถอยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับที่ Brockner (1988) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับการทำงานว่าการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถและมีความชำนาญในงาน โดยเฉพาะกับงานที่ต้องใช้ความสามารถและความชำนาญเฉพาะด้านแล้ว ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง

ในส่วนที่พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานรายเดือนในการทำวิจัยครั้งนี้มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 31

ปี 4 เดือนจึงมีความปรารถนาที่จะแสดงความรู้ความสามารถในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเองมีความรู้ความสามารถ ส่วนการทำงานในส่วนที่พนักงานรายเดือน รับผิดชอบก็มักจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ส่งผลให้ให้เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ ทำให้พนักงานรายเดือนมีความมั่นใจและมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีคุณสมบัติ ตลอดจนมีความรู้ความสามารถเหมาะสมและเพียงพอต่องานที่ได้รับมอบหมาย ยิ่งเมื่อทำงานได้ ประสบผลสำเร็จก็จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานรายเดือนมีความเชื่อในความสามารถของตนเอง ให้สูงมากขึ้นตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับค่อนข้างสูงสอดคล้องกับที่ Coopersmith (1981) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมี 2 ประเภท คือ ประเภทที่เป็นส่วนประกอบภายนอกและ ประเภทที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลนี้ มีองค์ประกอบข้อหนึ่งคือ ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพและผลงาน โดยที่ความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จ การได้รับผลสำเร็จตามที่ตนต้องการจะทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในทางบวก และสอดคล้องกับที่ Brockner (1988) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับการทำงานว่าคนที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความสำคัญกับองค์กร โดยอย่างยิ่งถ้ามีคนอื่น ๆ ในองค์กรให้ความสำคัญกับตัวเราซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อที่ตัวเรามีอยู่แล้ว ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

สำหรับการที่พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำเร็จอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของพนักงานรายเดือนเป็นลักษณะงานที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามสายงาน ฝ่ายงานและระดับตำแหน่งงาน ซึ่งมีทั้งลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามการมอบหมายงาน ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทำให้พนักงานรายเดือนมีความปรารถนา มุ่งมั่นให้ประสบความสำเร็จ เมื่อพนักงานรายเดือนทำงานที่รับผิดชอบได้ประสบความสำเร็จแล้ว บริษัทที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการประเมินผลการทำงานจากหัวหน้างานทำให้ พนักงานได้รับรู้ว่าผลงานของตนประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายและได้รับคำชมเชยจาก หัวหน้างานหรือจากเพื่อนร่วมงานด้วยกันย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่ม สูงขึ้น ส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำเร็จอยู่ในระดับ ค่อนข้างสูงสอดคล้องกับที่ Brockner (1988) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับการทำงาน ซึ่งปัจจัยหนึ่งได้แก่การประเมินผลงาน พบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ พนักงานมีความสัมพันธ์กับการประเมินผลงานของพนักงาน ซึ่งเป็นการประเมินผลการทำงานจาก หัวหน้างาน ผู้ร่วมงานและผลงานที่บุคคลนั้นกระทำ ถ้าพนักงานรายเดือนได้รับรู้ว่าผลงานของตน

ประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย และได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะทำให้พนักงานรายเดือนรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น

ส่วนการที่พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านเกียรติอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะขององค์การที่มีขนาดกลางจึงทำให้การทำงานเป็นแบบประสานงาน กันได้ทั่วถึงเพราะพนักงานรายเดือนต่างรู้จักซึ่งกันและกันประกอบกับบริษัทเป็นองค์การที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการประสานงานกันภายในบริษัทและการทำงานเป็นทีม จึงทำให้สมาชิกของบริษัทต่างให้เกียรติซึ่งกันและกันในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบริษัทประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งอาจเกิดจากการใช้ความรู้ความสามารถที่ตนมีในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้และเมื่อทำสิ่งต่าง ๆ ได้ประสบผลสำเร็จก็จะได้รับการยอมรับ ชื่นชมและให้เกียรติจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยในแต่ละเดือนบริษัทจะมีการมอบรางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือน และในแต่ละปีบริษัทจะมีการพิจารณาพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นในแต่ละด้าน เพื่อมอบรางวัลและประกาศเกียรติคุณเป็นพนักงานดีเด่นเพื่อเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงถึงการยอมรับ นับถือ ชื่นชมและให้เกียรติแก่พนักงาน ส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านเกียรติอยู่ในระดับค่อนข้างสูงสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ Maslow (1970) ที่กล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองไว้ว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเกิดจากการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น โดยมองได้จากการตอบสนองของบุคคลรอบข้าง นอกจากนั้นยังเกิดจากการประเมินคุณค่าความสามารถและการประสบความสำเร็จ โดยหากทำการประเมินไปในทางบวกจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นใจในตนเองรู้ว่าตนเองมีคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับที่ Rosenberg (1979) ได้สรุปหลักการก่อรูปของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองไว้ 3 ประการ ซึ่งประการหนึ่ง คือ หลักการประเมินสะท้อนกลับ (The Principle of Reflected Appraisal) ที่บุคคลจะประเมินตนเองว่ามีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจากการรับรู้หรือตอบสนองของคนอื่นที่มีต่อบุคคลนั้น ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากบุคคลที่มีความสำคัญต่อตัวเรา (Significant Others) ได้แก่ พ่อ แม่ เพื่อน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ท้ายที่สุดการที่พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานรายเดือนส่วนใหญ่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ใกล้เคียงกัน มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 31 ปี 4 เดือนซึ่งจัดเป็นวัยผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะในการทำงานแล้วและมีอายุงานเฉลี่ย 5 ปี ซึ่งยังมีความปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ เห็นคุณค่าและเห็นความสำคัญจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้บริษัทพยายามเปิดโอกาสให้พนักงานราย

เดือนใช้ความรู้ความสามารถที่พนักงานรายเดือนมีพิสูจน์ตนเองด้การทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อที่จะได้รับการยอมรับ ชื่นชม เห็นคุณค่าและความสำคัญจากความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบ ประกอบบริษัทเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับพนักงานรายเดือนทุกคน บริษัทจึงเปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนทุกคนได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนา บริษัท ร่วมรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบริษัท ทำให้พนักงานรายเดือนรู้สึกว่าคุณค่าในตนเองมีความสำคัญ จึงส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงสอดคล้องกับ Coopersmith (1981) ที่กล่าวถึง สาเหตุของการมีการเห็นคุณค่าในตนเองว่ามาจากแหล่งสำคัญซึ่งบุคคลใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินความสำเร็จของตนเอง 4 แหล่ง ซึ่งหนึ่งในนั้น ได้แก่ ความสำคัญ (Significance) คือการได้รับการยอมรับ การได้รับความสนใจและความรู้สึกรักใคร่จากผู้อื่นและสอดคล้องกับ Brockner (1988) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับการทำงานว่าการที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความสำคัญกับองค์กร โดยอย่างยิ่งถ้ามีคนอื่น ๆ ในองค์กรให้ความสำคัญกับตัวเราซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อที่ตัวเรามีอยู่แล้วย่อมส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

#### พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการวิจัยพบว่า พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อทำการพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา และด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างดีทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า โดยทั่วไปพนักงานรายเดือนที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร มักจะมีความคาดหวังกับองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความคาดหวังในงานที่รับผิดชอบ ในระบบการจ่ายค่าตอบแทน ในลักษณะการบังคับบัญชา ตลอดจนลักษณะการทำงานที่มีบรรยากาศการทำงานเป็นมิตร ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อมีน้ำใจต่อกัน เป็นต้น หากพนักงานรายเดือนเข้ามาแล้วได้รับการดูแลเอาใจใส่ ให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือองค์กรอย่างถูกต้องชัดเจน มีผลทำให้พนักงานรายเดือนสามารถแสดงพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นพฤติกรรมที่องค์กรกำหนดให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการได้ ซึ่งการที่พนักงานรายเดือนได้มีโอกาสเข้ามาร่วมงานกับบริษัทและได้รับการดูแลเอาใจใส่ ได้ทำงานภายใต้บรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร ได้รับความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อมีน้ำใจต่อกัน ตามที่ได้คาดหวังไว้ ประกอบกับพนักงาน

รายเดือนมีอายุงานเฉลี่ย 5 ปี ซึ่งถือว่าร่วมทำงานกันมาพอสมควร จึงอาจทำให้พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

การที่พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทให้ความสำคัญและส่งเสริมในเรื่องความรับผิดชอบและสำนึกในหน้าที่เนื้องด้วยลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกอบด้วยสองส่วนหลักคือ การผลิตและการขาย ซึ่งลักษณะของการดำเนินธุรกิจด้านการผลิตจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและความปลอดภัยของผู้บริโภค ขณะที่การดำเนินธุรกิจด้านการขายจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งบริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบงานที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ (Deliverability) เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ประกอบกับบริษัทได้เปิดทำการมานานจึงมีลักษณะของบริษัทที่ให้ความสำคัญกับกฎระเบียบ มีการตั้งกฎ ระเบียบ บทกำหนดและบทลงโทษไว้อย่างชัดเจน ซึ่งถือเป็นวัฒนธรรมในการทำงานของบริษัทที่ยึดถือและเคร่งครัดในเรื่องของวินัย จึงทำให้เกิดการหล่อหลอมและทำให้พนักงานรายเดือนเห็นความสำคัญ มีสำนึกในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท เพื่อสนองตอบต่อนโยบายของบริษัทจึงส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับดี

ในส่วนที่พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสุภาพอ่อนน้อมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะของบริษัทเป็นบริษัทที่เปิดทำการมานานมากกว่า 59 ปี มีการผสมผสานกันระหว่างพนักงานทั้งที่มีอายุตัวและอายุงานค่อนข้างสูงกับพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี พนักงานรายเดือนที่มีอายุงานน้อยจึงให้ความสำคัญในเรื่องการเคารพนับถือผู้ที่มีอาวุโสตามระดับการบังคับบัญชา พนักงานรายเดือนจึงคำนึงถึงบุคคลอื่นและเคารพสิทธิของผู้อื่น โดยพยายามที่จะไม่มีปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น อีกทั้งเมื่อพนักงานรายเดือนที่เข้ามาเริ่มงานจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ในงานตามหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ต้องรู้จักกฎระเบียบวินัยของบริษัทและโครงสร้างการทำงานของบริษัท นอกจากนี้ นโยบายการบริหารองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม เน้นการปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบวินัยและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ซึ่งการทำงานในบริษัทพนักงานรายเดือนต้องทำการประสานงานกันภายในบริษัทและการทำงานเป็นทีมทั้งภายในฝ่ายงานเดียวกันและระหว่างฝ่ายงาน มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ในการทำงาน และมีกิจกรรมสันตนาการร่วมกันอย่างสม่ำเสมอซึ่งทำให้พนักงานรายเดือนมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน จึงส่งผลให้

พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสุภาพอ่อนน้อมอยู่ในระดับดี

การที่พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้อาจมาจากลักษณะของบริษัทที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ซึ่งเป็นค่านิยมหลักขององค์กร โดยเน้นการทำงานเป็นทีมมีการช่วยเหลือกันด้วยความเข้าใจ ห่วงใยซึ่งกันและกันเพื่อให้งานสำเร็จได้ นอกจากนี้บริษัทเป็นองค์กรขนาดกลางจึงทำให้การประสานงานกันในการทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง เพราะพนักงานรายเดือนต่างรู้จักซึ่งกันและกันจึงทำให้พนักงานรายเดือนเกิดความสนิทสนมกันอย่างเหนียวแน่น เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการพึ่งพาอาศัยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่เสมอทำให้ช่วยสนับสนุนต่อการทำงานของพนักงานรายเดือนให้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ง่ายกว่าการทำงานนั้นๆ เพียงคนเดียว ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทเครื่องคัมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีดำเนินไปอย่างราบรื่น และการที่งานที่รับผิดชอบของพนักงานรายเดือนประสบผลสำเร็จลุล่วงตามที่บริษัทกำหนดไว้ก็จะเป็นผลดีต่อตัวของพนักงานรายเดือน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี จึงส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับค่อนข้างดี

ในส่วนที่พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจ นักกีฬาอยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของบริษัทที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ซึ่งเป็นค่านิยมหลักขององค์กร โดยเน้นการทำงานเป็นทีมมีการช่วยเหลือกันด้วยความเข้าใจ ห่วงใยซึ่งกันและกันเพื่อให้งานสำเร็จได้ พนักงานรายเดือนจึงอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ และในชีวิตการทำงานจำเป็นจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมักจะหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งการโต้เถียงโต้แย้งที่ไม่สร้างสรรค์และไม่ส่งผลดีต่อการทำงาน และตัวของพนักงานรายเดือนเองเห็นว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเป็นงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญ นอกจากนี้พนักงานรายเดือนที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้ามาทำงาน พนักงานรายเดือนต้องทดลองงานเป็นระยะเวลา 119 วัน (ประมาณ 4 เดือน) ถึงจะได้รับการบรรจุเป็นลูกจ้างประจำ ดังนั้นตลอดระยะเวลาของการทดลองงานจะทำให้พนักงานรายเดือนได้ศึกษาหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ได้เองเรียนรู้การทำงาน รู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เรียนรู้การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานไปพร้อม ๆ กัน เพราะหากพนักงานรายเดือนไม่สามารถเข้าใจในระบบการทำงานได้ พนักงานรายเดือนจะไม่ได้รับการบรรจุและถูกปลดออก เนื่องจาก

ทางบริษัทจะมีการประเมินผลการทดลองงานในระยะ 4 เดือนนี้ก่อนจะเห็นสมควรอนุมัติให้พนักงานรายเดือนได้รับการบรรจุเข้าเป็นลูกจ้างประจำ ดังนั้นจึงทำให้พนักงานรายเดือนต้องมีความอดทนและพยายามปรับตัวเพื่อให้ตนเองผ่านพ้นช่วงทดลองงานให้ได้ ด้วยเหตุนี้พนักงานรายเดือนจึงสามารถอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความคับข้องใจ ความเครียด ความกดดันต่างๆ ส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ท้ายที่สุดการที่พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะของการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่มีสองส่วนหลักคือ การผลิตและการขาย ซึ่งจะต้องมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันในแต่ละสายงานและฝ่ายงาน ต้องมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว พนักงานรายเดือนจึงต้องให้ความร่วมมือกัน มีความระมัดระวังในการทำงาน และต้องคำนึงถึงกันและกันเพื่อจะได้ไม่เกิดความผิดพลาด เพราะถ้ามีความผิดพลาดจะทำให้เกิดความเสียหายตามมาด้วยกันทั้งหมด ดังนั้นการทำงานจึงต้องมีการติดต่อประสานงานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานหรือร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น การติดตามข่าวสารภายในองค์กร สนใจเข้าร่วมประชุม ร่วมอภิปรายในหัวข้อต่างๆ ตลอดจนการเก็บรักษาความลับขององค์กร ไม่ให้รั่วไหล อีกทั้งมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ในการทำงานให้แก่พนักงานรายเดือน และมีกิจกรรมสนับสนุนการร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ทำให้พนักงานรายเดือนเกิดความผูกพัน ยอมทุ่มเทตนและยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินการต่างๆ ของบริษัทด้วยความเต็มใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างดี

### ความพึงพอใจในงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อทำการแยกพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านค่าจ้างอยู่ในระดับค่อนข้างมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานรายเดือนที่เข้าร่วมงานกับบริษัทได้รับการตอบสนองในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ เช่น งานที่รับผิดชอบ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน

แทน โอกาสความก้าวหน้า ลักษณะการบังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อมีน้ำใจต่อกัน ส่งผลให้พนักงานรายเดือนเกิดความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

การที่พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงเพราะได้รับการดูแลปกครอง และบังคับบัญชาอย่างเหมาะสมตามสายงาน มองผู้บังคับบัญชาว่ามีความรอบรู้ในงาน มีความคิดที่ทันสมัย สามารถให้คำแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษาในการทำงาน ได้จึงมีความรู้สึกที่หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีไหวพริบปฏิภาณ มีการวางแผนการทำงานและมีความคิดที่ทันสมัยและมีความรอบรู้เรื่องการปฏิบัติงานทำให้เกิดเป็นความศรัทธาในความสามารถในตัวของผู้บังคับบัญชา จากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงานรายเดือนรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้มีความสามารถและสามารถบริหารจัดการได้ดี ส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ในส่วนที่พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับค่อนข้างมากทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานรายเดือนเล็งเห็นว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ตื่นเต้นมีคุณค่า ทำท้าทายต่อความสามารถและรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่บังเกิดขึ้นจนเกิดเป็นความรู้สึกผูกพันกับงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานสำหรับพนักงานใหม่ ทำให้พนักงานรายเดือนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในงานที่รับผิดชอบและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานรายเดือนจึงเห็นความสำคัญและคุณค่าในงานที่ตนทำอยู่ ประกอบกับบริษัทมีการจัดแบ่งโครงสร้างหน่วยงานตามภารกิจ เช่น ฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ดังนั้นพนักงานรายเดือนจึงถูกคัดเลือกมาให้ทำงานตามความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาหรือตามประสบการณ์ในลักษณะงานนั้นมาก่อน ทำให้ได้ใช้ศักยภาพที่พนักงานรายเดือนมีได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับพนักงานรายเดือนมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 63.68 ซึ่งเป็นช่วงอายุงานที่พนักงานรายเดือนต้องการประสบการณ์ใหม่ ได้รับโอกาสในการเรียนรู้งานใหม่ๆ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาตนเองและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจึงทำให้พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ในส่วนของพนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างมากทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานรายเดือนมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ใกล้เคียงกัน เช่น อายุ

การศึกษาและอายุงานจึงสามารถสื่อสารกันได้อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมาและเข้าใจกันได้ง่าย ประกอบกับบรรยากาศของการทำงานมีการทำงานเป็นทีม มีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจคอยช่วยเหลือ ร่วมรับผิดชอบและให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานรายเดือนเกิดความพึงพอใจในงาน การมีผู้ร่วมงานที่คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสามารถให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ ได้ จะทำให้พนักงานรายเดือนให้ความสนิทสนมเป็นกันเองและเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จึงทำให้พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

การที่พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับค่อนข้างมากทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเนื่องจากบริษัทได้เปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนได้เข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาทั้งภายในและภายนอกบริษัทอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากแผนการฝึกอบรมที่บริษัทกำหนดไว้และจากการร้องขอของพนักงานรายเดือนเอง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนสามารถที่จะศึกษาต่อควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานได้ภายหลังจากที่มีอายุงานครบ 1 ปี โดยบริษัทมีการจัดสวัสดิการทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้กับพนักงานรายเดือนได้ทำการศึกษาต่อในระดับต่างๆ ประกอบกับการพิจารณาปรับตำแหน่งของบริษัทจะพิจารณาจากอายุงาน สถิติการมาปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานประกอบกัน โดยในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งแต่ละครั้งพนักงานรายเดือนต้องมีอายุงานอย่างน้อย 2 ปี และเมื่อมีตำแหน่งงานเกิดขึ้นใหม่หรือว่างลงบริษัทจะทำการสรรหาจากภายในโดยจะทำการพิจารณาพนักงานภายในเป็นอันดับแรก จึงส่งผลให้พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ท้ายที่สุดพนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างอยู่ในระดับค่อนข้างมากทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทได้มีการจัดการตอบแทนในด้านค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ โดยมีการปรับค่าจ้างประจำปีโดยใช้ผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีมาพิจารณานโยบายการปรับค่าจ้างของบริษัทมีอัตราส่วนการปรับที่ 5, 7 และ 10 เปอร์เซ็นต์ของฐานค่าจ้างซึ่งเป็นอัตราส่วนที่ค่อนข้างสูง โดยการจ่ายค่าจ้างพนักงานรายเดือนในแต่ละเดือนนั้นมีความเที่ยงตรง โดยไม่พบความผิดพลาดในการจ่ายค่าจ้างขาดหรือเกิน และบริษัทได้กำหนดการจ่ายค่าจ้างไว้ทุกสิ้นเดือนแต่หากสิ้นเดือนใดตรงกับวันเสาร์หรืออาทิตย์ บริษัทก็จะทำการจ่ายค่าจ้างให้ในวันศุกร์ แต่เนื่องจากพนักงานรายเดือนมีรายได้ต่ำกว่า 15,001.00 บาท จำนวน 89 คนคิดเป็นร้อยละ 44.27 ประกอบกับในปัจจุบันภาวะค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นทำให้พนักงานรายเดือนมีการพิจารณาเรื่องรายรับหรือ

ค่าตอบแทนที่ถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก การจ่ายผลตอบแทนจึงเป็นสิ่งจูงใจในการจ้างงาน ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ผู้สมัครงานหรือพนักงานจะเปรียบเทียบอัตราค่าจ้างของแต่ละบริษัท และเมื่อพนักงานรายเดือนทำงานได้ในระยะเวลาหนึ่งความคาดหวังในผลตอบแทนที่สูงขึ้นก็จะมีมากขึ้นตามภาวะค่าครองชีพที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในงานด้านอื่นๆ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### ผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยว่าพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องคัมน้ำหนึ่งแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ( $\bar{X} = 3.97$ ) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทได้กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานรายเดือนไว้อย่างชัดเจนตามลักษณะงานในแต่ละสายงานและฝ่ายงานทำให้พนักงานรายเดือนรับรู้บทบาทหน้าที่และรายละเอียดของงานที่ต้องรับผิดชอบส่งผลให้พนักงานรายเดือนได้ใช้ความรู้ความสามารถตามที่ได้ศึกษามาหรือมีประสบการณ์ในลักษณะงานนั้นมาก่อนได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับบรรยากาศในการทำงานเน้นที่การประสานงาน ให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน มีลักษณะการทำงานเป็นทีมซึ่งช่วยสนับสนุนต่อการทำงานให้สำเร็จ นอกจากนี้ทางบริษัทยังให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนเริ่มตั้งแต่ช่วงทดลองงาน บริษัทจะประเมินพนักงานรายเดือนหลังจากทดลองงานมาแล้ว 119 วัน(ประมาณ 4 เดือน) ก่อนจะรับบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำ และหลังจากพนักงานรายเดือนได้รับการบรรจุแล้ว ทางบริษัทจะประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนปีละ 2 ครั้ง และนำคะแนนที่ประเมินได้ของทั้ง 2 ครั้งมารวมกันก่อนที่จะนำผลการประเมินมาใช้ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ปรับค่าแรง และจัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงานรายเดือน ซึ่งพนักงานรายเดือนทุกคนจะต้องได้อ่านผลการประเมินของตนเองและเซ็นรับทราบผลการประเมินทุกครั้ง สิ่งนี้จะทำให้พนักงานตื่นตัวอยู่เสมอ และสามารถแก้ไขปรับปรุง พัฒนาการทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นจึงทำให้พบว่าพนักงานรายเดือนมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี

### ผลการศึกษาในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษาคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดิขององค์กร

และความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัท เครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้

**สมมติฐาน** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีพบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬา ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานและปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ร้อยละ 75.6 ( $R^2_{Adj} = .756$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะพนักงานรายเดือนที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีความรู้ทักษะ ความชำนาญในการทำงานที่ดีกว่าพนักงานรายเดือนที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าจึงทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า ในส่วนของรายได้ อาจเป็นเพราะรายได้ที่ได้รับเป็นสิ่งสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรายเดือนตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เหมาะสมกับรายได้ที่ได้รับจากบริษัท และรายได้ที่สูงย่อมสร้างความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบซึ่งก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและด้านความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ อาจเนื่องมาจากพนักงานรายเดือนได้รับปัจจัยส่งเสริมความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจากหลาย ๆ ด้าน อาทิ ด้านตัวบุคคล ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและตัวของพนักงาน

รายเดือนได้ทำการประเมินตนเองในทางบวกจากการที่ตนเองตั้งระดับความคาดหวังที่เหมาะสมกับความสามารถที่แท้จริงและมีความพยายามที่จะทำให้สำเร็จตามความมุ่งหวัง ทำให้พนักงานรายเดือนเกิดความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบและสร้างผลการปฏิบัติงานออกมาค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของทศนีย์ ทิศสุโกโส (2551) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำนวน 280 คน พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองสามารถพยากรณ์ผลปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการให้ความร่วมมือสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ ทั้งนี้อาจด้วยการที่บริษัทให้ความสำคัญกับการประสานงานภายในบริษัทและการทำงานเป็นทีม ประกอบกับบริษัทเป็นบริษัทขนาดกลางจึงทำให้พนักงานรายเดือนต่างรู้จักซึ่งกันและกัน มีการพึ่งพาอาศัย ให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานรายเดือนหลีกเลี่ยงการกระทบ กระทั่งการโต้เถียงหรือขัดแย้งกันในเชิงไม่สร้างสรรค์ พนักงานจึงอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความเครียด ความไม่สะดวกต่างๆ หลีกเลี่ยงการบ่นและการร้องทุกข์ในเรื่องเล็กน้อยๆ ซึ่งจะเพิ่มภาระให้กับผู้บังคับบัญชา และจะเกิดการโต้เถียงกันยึดถือจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังกล่าวนี้ช่วยส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนให้เกิดความสะดวกราบรื่นในการปฏิบัติงานและได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งมีผลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Podsakoff and MacKenzie (1994) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการปฏิบัติงาน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าในการพยากรณ์การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันภัยได้ร้อยละ 17 และการศึกษาของเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขององค์การธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานได้ร้อยละ 35.42

ในส่วนความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้ ทั้งนี้อาจเกิดจากที่พนักงานมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ใกล้เคียงกัน เช่น อายุ การศึกษาและอายุงานนี้เองจึงสามารถสื่อสารและมี

ความเข้าใจตรงกัน ประกอบกับบรรยากาศของการทำงานมีการทำงานเป็นทีม มีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจคอยช่วยเหลือร่วมรับผิดชอบและให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสามารถให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆได้ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและการมีผู้ร่วมงานที่คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสามารถให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆได้ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นจึงทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับที่วิชัย โถสุวรรณจินดา (2535 อ้างในพงศ์ หรดาล, 2540: 46-49) ได้กล่าวไว้ว่าถ้ามีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้ความเป็นมิตรก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งผลจากการที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในส่วนของความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในทางลบนั้นหมายถึง ถ้าพนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าลดลง ผลการปฏิบัติงานจะดีขึ้น นั่นคือถ้าพนักงานรายเดือนไม่พึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า แต่พนักงานรายเดือนอยากที่จะมีโอกาสด้านความก้าวหน้า พนักงานรายเดือนจึงจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้อาจเกิดขึ้นจากพนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจใน โอกาสก้าวหน้าของตนเอง เนื่องจากบริษัทได้เปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนได้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาทั้งภายในและภายนอกบริษัทอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากแผนการฝึกอบรมที่บริษัทกำหนดไว้และจากการร้องขอของพนักงานรายเดือนเอง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนสามารถที่จะศึกษาต่อควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานได้ภายหลังจากที่มีอายุงานครบ 1 ปี โดยบริษัทมีการจัดสวัสดิการทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้กับพนักงานรายเดือนได้ทำการศึกษาต่อในระดับต่างๆ จึงทำให้พนักงานรายเดือนต่างมุ่งที่จะทำการศึกษาเพิ่ม ประกอบกับการพิจารณาปรับตำแหน่งของบริษัทจะพิจารณาจากอายุงาน สถิติการมาปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานประกอบกัน โดยในการพิจารณาปรับตำแหน่งแต่ละครั้งพนักงานรายเดือนต้องมีอายุงานอย่างน้อย 2 ปี ด้วยเหตุนี้ระหว่างที่รอให้อายุงานถึงเกณฑ์ที่กำหนด พนักงานรายเดือนที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไปจะทำการ ศึกษาต่อ เพราะเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถนำเอาวุฒิที่ได้รับมาทำการปรับฐานค่าจ้างได้ ทำให้พนักงานรายเดือนสนใจที่จะทำการศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งจากที่กล่าวมาทั้งหมดอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานรายเดือนใส่ใจต่อการทำงานลดน้อยลงเนื่องจากพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าที่ได้รับอยู่แล้ว ซึ่งอาจส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานลดลง

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีและศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี โดยได้ศึกษาตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานรายเดือนที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 420 คน เมื่อเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรแล้วได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 201 คน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากรายชื่อของพนักงานรายเดือนจากกลุ่มประชากรจนได้ครบจำนวนที่ต้องการ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** สำหรับพนักงานรายเดือน บริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีเป็นผู้ตอบประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรายเดือน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษาและรายได้

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากแนวคิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith (1984) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 35 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความสามารถ ด้านความสำคัญ ด้านความสำเร็จ และด้านเกียรติ

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ ครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ลักษณะ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากแนวคิดของ Steers (1991) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจในงาน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้าง ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

**ส่วนที่ 2** สำหรับผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตอบ เป็นแบบประเมินสำหรับผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มน้ำหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนของบริษัท ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามมาจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท ลักษณะของแบบประเมินเป็นแบบยึดพฤติกรรมสำคัญ (Behaviorally Anchored Rating Scales หรือ BARS) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ครอบคลุมในปัจจุบันในการประเมินผลการปฏิบัติงาน 12 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน ความรู้ความสามารถในงาน การวางแผนงาน การปฏิบัติงานตามคำสั่ง ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การพัฒนาตนเอง การใช้ทรัพยากรของบริษัทและการรักษาระเบียบวินัยของบริษัท

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองโดยใช้ระยะเวลาประมาณ 2 สัปดาห์ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนจึงทำการตรวจสอบเพื่อคัดเลือกแบบสอบถาม พบว่ามีความสมบูรณ์ทั้ง 201 ชุด จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

## สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานรายเดือนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความสำเร็จ ด้านเกียรติ และด้านความสำคัญ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 4.16 4.16 และ 4.13 ตามลำดับ

2. พนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานรายเดือนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และ 4.35 ตามลำดับ ส่วนด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.14 และ 3.90 ตามลำดับ

3. พนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานรายเดือนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านค่าจ้าง อยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้งหมดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 3.98 3.97 3.80 และ 3.67 ตามลำดับ

4. พนักงานรายเดือนมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและรายได้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและความเชื่อมั่นในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการให้ความร่วมมือ ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าและด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนบริษัทเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 75.6

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพึงจะต้องรักษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนมิให้ลดลงเพื่อความเจริญก้าวหน้าและโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัทซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการวางแผนด้านการบริหารและพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทสูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บริษัทมีระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการนำข้อมูลมาเป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาองค์การเพื่อสามารถรักษามูลค่าที่มีความสามารถไว้ได้

2. จากผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องควรมีการพิจารณาส่งเสริมด้านการศึกษาให้แก่พนักงานรายเดือน เพื่อให้พนักงานรายเดือนได้มีโอกาสที่จะศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเพื่อนำเอาความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีเช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีอายุงานถึงเกณฑ์ที่กำหนดสามารถลาเพื่อศึกษาต่อได้ การให้ทุนการศึกษา รวมถึงการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาโดยปราศจากดอกเบี้ย เป็นต้น

3. จากการวิจัยพบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและด้านความเชื่อมั่นในตนเองมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องพึงต้องรักษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถมิให้ลดลง การรักษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถทำได้โดยการกระตุ้นให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน มอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถเพื่อเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment) จากที่รับผิดชอบในปัจจุบันเพื่อป้องกันความเบื่อหน่ายจำเจจากการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จในเรื่องเดิม ๆ หรือใช้การเพิ่มปริมาณงานจากที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน (Job Enlargement) ตลอดจนทำการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ภายในฝ่ายหรือสายงานเพื่อให้พนักงานเกิดการตื่นตัวเรียนรู้งานใหม่ ๆ และนำเอาความรู้ความสามารถที่มีนำออกมาใช้และเมื่อพนักงานทำงานได้สำเร็จก็ยกย่องชมเชยเพื่อให้เกิดกำลังใจและส่งเสริมให้มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

4. จากการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือและด้านความมีน้ำใจนักกีฬาสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องจะต้องคงรักษาหรือเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือและด้านความมีน้ำใจนักกีฬา เพื่อให้พนักงานรายเดือนมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ตลอดจนมีความอดทนอดกลั้นหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะกระทบกระทั่งกับผู้อื่นซึ่งทำได้โดยการให้ความรู้ความเข้าใจพนักงานเรื่องของการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ซึ่งเป็นค่านิยมหลักขององค์การ โดยให้นับการทำงานเป็นทีม ด้วยการให้การปลุมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ ฝึกอบรม การทำกิจกรรม Team building การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ สำหรับพนักงานรายเดือนภายในบริษัทเพื่อให้พนักงานรายเดือนได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและเกิดความเข้าใจในเพื่อนร่วมงานด้วยกันเองตลอดจนการปรับปรุงระบบการทำงาน จัดสภาพการทำงานที่ไม่เคร่งเครียด นอกจากนี้บริษัทควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานรายเดือน โดยใช้หลักการจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานรายเดือนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพิจารณาถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พนักงานแสดงออกมาซึ่งสามารถใช้ประเมินด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาประยุกต์ใช้ในการพิจารณาการให้รางวัลตอบแทนเพื่อกระตุ้นให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้นอันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยเช่นกัน

5. จากผลการวิจัย ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าและด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน โดยความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนในทิศทางที่ตรงข้ามกัน หมายถึงหาก โอกาสความก้าวหน้าน้อยผลการปฏิบัติงานจะสูงนั้น แต่อย่างไรก็ตามในการทำงาน ของมนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการที่จะก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้บริหารและบุคคลที่ เกี่ยวข้องจะต้องกำหนด Career path ซึ่งเป็นเส้นทางสายอาชีพของพนักงานรายเดือนที่เข้ามาทำงาน ในบริษัทให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยในการจัดทำควรมีการประสานความร่วมมือกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และตัวของพนักงานรายเดือน ซึ่งหากมีการกำหนด Career path ซึ่งเป็นเส้นทางสายอาชีพของพนักงานรายเดือน จะทำให้เกิดความชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่งว่า จะต้องใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานเท่าใดจึงจะมีโอกาสในการได้รับการพิจารณา และจำเป็นที่จะต้องมี คุณสมบัติหรือความรู้ความสามารถและทักษะในด้านใดบ้าง เพื่อปรับปรุงวิธีการเลื่อนตำแหน่งให้มี คุณค่า ตลอดจนปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งให้มีความยากมากยิ่งขึ้น โดยทำการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนก็จะทำให้พนักงานรายเดือนที่ต้องการได้รับโอกาส ความก้าวหน้า มีความทะเยอทะยานและกลับมาตั้งใจและแข่งขันกันในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะ ได้รับ โอกาสความก้าวหน้าซึ่งจะส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

ส่วนความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องควรมีการจัด กิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานรายเดือน เช่น มีการจัด กิจกรรม 5ส และกิจกรรม QCC ซึ่งเป็นกิจกรรมกลุ่มที่พนักงานรายเดือน ได้มีโอกาสทำกิจกรรม ร่วมกัน ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีส่วนร่วมตลอดจนมีการรับรู้ นโยบาย และเป้าหมายของการทำงาน ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทั้งกิจกรรม 5ส และกิจกรรม QCC ถือเป็น กิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อทั้งหน่วยงานและองค์กรเพราะเป็นกิจกรรมที่พนักงานช่วยกันดำเนิน กิจกรรม โดยการคิด เสนอแนะ และปรับปรุงพื้นที่ของหน่วยงานหรือฝ่ายงาน หรือกระบวนการ ทำงานและวิธีปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือฝ่ายงานของตนให้ดีขึ้น ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้นหรือลด ค่าใช้จ่าย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อตัวพนักงานรายเดือนให้มีความพึงพอใจในงานทั้งด้านเพื่อน ร่วมงานที่สูงขึ้นและทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปยังกลุ่มพนักงานรายวันเพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานพนักงานรายเดือนถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่บริษัทจะสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจพิจารณาตัวแปรที่อาจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนเพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดในการทำงาน เป็นต้น

3. อาจมีการขยายการวิจัยไปยังธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือธุรกิจที่มีความแตกต่างกันว่ามีผลของการวิจัยเหมือนกัน หรือแตกต่างกันอย่างไรเพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบความแตกต่าง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือนให้ดียิ่งขึ้น

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กันยา สุวรรณแสง. 2530. การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. 2540. SELF ESTEEM พลังแห่งความเชื่อมั่น. กรุงเทพฯ: ที.พี. พรินท์.

จริญญา วันทวงศ์. 2537. เกียรติภูมิแห่งตนต่อการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ศึกษาเฉพาะกรณี: นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จารุพรรณ จวนสา. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง องค์ประกอบทางบุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดภาคนครหลวง 6 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จำเนียร จวงตระกูล. 2531. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ชูชัย สมितिไกร. 2550. การสรรหา การคัดเลือกและการประเมินผล: การปฏิบัติงานของบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2545. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

\_\_\_\_\_. 2546. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

\_\_\_\_\_. 2551. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. 2542. **วิธีการวิจัยทางสังคมวิทยา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพวิมล กลิ่นขจร. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ  
คุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า: กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง**.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทัศนีย์ ทิศสุกใส. 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญ  
และฝ่าฟันอุปสรรค กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์**.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาคลินิกและชุมชน, มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.

นิภาภรณ์ เปรมสงวนศิลป์. 2552. **ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิก  
ขององค์กร การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ กับการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอ  
ผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ  
พยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นันทนิจ ด่านคอนสกุล. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา,  
สถาบันราชภัฏเลย.

บริษัทเครื่องดื่มน้ำแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. 2555. **คู่มือพนักงานบริษัทเครื่องดื่มน้ำแห่งหนึ่ง**.  
นนทบุรี. (อัดสำเนา)

บริษัทเครื่องดื่มน้ำแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. 2555. **ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. สัมภาษณ์, กุมภาพันธ์**  
2555.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2539. สถิติวิจัย 1. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: หจก. พี. เอ็น. การพิมพ์

บุปผา แสงศิริวุฒิ. 2551. ปัจจัยพยากรณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์  
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.

ผุสดี รุมาคม. 2551. การประเมินการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์  
และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ผู้จัดการ. 2552. โลว์คอสต์ โคล่า แห่งแจ้งเกิด ชูราคาถูกมัดใจรับเศรษฐกิจซบ. (Online).  
<http://www.manager.co.th/Business/ViewNews.aspx?NewsID=9520000042475>.  
16 เมษายน 2552.

พงษ์ หรดา. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูพระนคร.

พนัส หันนาคินทร์. 2542. ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: บริษัท โอ. เอส. พรินต์ติ้งเฮาส์.

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็น  
สมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือบริษัท  
สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พัชรี สายสาคูดี. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กับพฤติกรรมกรรมการในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณีวรรณ นัตอรุทัย. 2551. **The People Champion** แนวคิดและหลักการบริหารคนเพื่อผลงาน. กรุงเทพฯ: หจก.วี.เจ.พรินติ้ง.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชัน อินโดไชน่า. แปลจาก Robbins, S. P. 2005. **Organization Behavior**. 11<sup>th</sup> ed. CA: Pearson Education, Inc.
- ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีณา บุญแสง. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระชัย บุญจูนีนาค. 2542. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรค้าของครูสภา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วัชรวิ จำปาแดง. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ เขตอุตสาหกรรมบางกระเจ็ด จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

ศุกจิต คงประชา. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างเขาน้ำอารมณ์ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการตัดสินใจและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. 2552. ข้อมูลอุตสาหกรรมเครื่องดื่ม. (Online) <http://fic.nfi.or.th/th/thaifood/product52-beverage.asp>, 17 สิงหาคม 2552.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2536. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

\_\_\_\_\_. 2545. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิตา เพ็ชรพิจิตร. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาดา สีสุวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอ่งโกล-ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10.  
กรุงเทพฯ: บริษัท เฟื่องฟ้าพรินติ้ง จำกัด.

สุदारชต์ ศิริวงศ์. 2546. อิทธิพลของบุคลิกภาพและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อ  
ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง บริษัท มัตสุซิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์  
(ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุนันทา เลहनันทน์. 2542. การบริหารทรัพยากรมนุษย์: **Human Resource Management**.  
กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏ  
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

เสนาะ ดิเยาว์. 2537. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542. รายงานการวิจัยรูปแบบการจัดการศึกษา  
สำหรับผู้มีความสามารถพิเศษด้านแนะแนวและจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: สำนักงาน  
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

โสภณ ตระการวิจิตร. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและสุขภาพจิต  
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

หัตยา สุบรรณ. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง  
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร  
อุตสาหกรรมป่าไม้. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อวยชัย ชบา. 2546. “การบริหารงานบุคคล”. เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ  
บริหาร หน่วยที่ 9-15. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- อรภา ตั้งสัตยาชีวะ. 2546. ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกองค์การต่อผลการประเมินการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัคริยา ร่วมวงศ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารี เพชรสุด. 2537. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: เนติกุลกรพิมพ์.
- Blum, M.L. and J.C. Naylor. 1968. **Industrial Psychology**. New York: Harper and Row Publisher.
- Brockner, J. 1988. **Self Esteem at Work**. Lexington, MA: Lexington Book.
- Chu, C. I. and Y. F. Hsu. 2011. "Hospital nurse job attitudes and performance: The impact of employment status". **Journal of Nursing Research** 19(March 2011): 53-60.
- Coopersmith, S. 1981. **The Antecedent of Self-Esteem**. 2<sup>nd</sup> ed. California: Consulting Psychology Press, Inc.
- Coopersmith, S. 1984. **Self-Esteem Inventories**. California: Consulting Psychology Press, Inc.
- DuBryn, A. J. 1994. **Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness**. 4<sup>th</sup> ed. New York: Prentice -Hall, Inc.
- Franken, R. E. 2004. **Human Motivation**. 4<sup>th</sup> ed. Australia: Thomson/Wadsworth.

- Franken, R. E. 2007. **Human Motivation**. 6<sup>th</sup> ed. Australia: Thomson/Wadsworth.
- Gardner, D. G., L. V. Dyne. and J. L. Pierce. 2004. “The effects of pay level on organization-based self-esteem and performance: A field study”. **Journal of Occupational and Organizational Psychology** 77(September 2004): 307–322.
- Greenberg, J. and R. A. Baron. 1997. **Behavior in Organizations**. 6<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. 2000. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_. 2003. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hutman, E. 1999. **The Relationship between Self-Esteem and Job Performance**. (CD-ROMS). Florida: Florida International University.
- Johns, G. 1996. **Organization Behavior: Understanding and Managing Life at Work**. 4<sup>th</sup> ed. New York: Harper Collins Publishers, Inc.
- Luthans, F. 1995. **Organizational Behavior**. 7<sup>th</sup> ed. New York: McGraw–Hill.
- MacKenzie, S.B., P.M. Podsakoff and R. Fetter. 1993. “The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance”. **Journal of Marketing** 57 (January): 70-80.
- Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Harper and Row Publishers Inc.

Muchinsky, P. M. 1990. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 3<sup>rd</sup>ed. California: Wadsworth, Inc.

\_\_\_\_\_. 2006. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 8<sup>th</sup>ed. California: Wadsworth, Inc.

Mullins, L. J. 2002. **Management and Organizational Behavior**. 6<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Murphy, K.R. and J.N. Cleveland. 1991. **Performance Appraisal: An Organizational Perspective**. Boston: Allyn and Bacon, Inc.

Organ, D. W. and T.S. Bateman. 1991. **Organization Behavior**. 4<sup>th</sup>ed. Illinois: Irwin, Inc.

Organ, D. W. and M. Konovsky. 1989. "Cognitive versus affection determinants of organizational citizenship behavior". **Journal of Applied Psychology** 74(1): 157-164.

Podsakoff, P.M. and S.B. MacKenzie. 1994. "Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness". **Journal of Marketing Research** 3(August 1994): 351-363.

Podsakoff, P.M., M. Ahearne and S.B. MacKenzie. 1997. "Organizational citizenship behavior and the quantity and work group performance". **Journal of Applied Psychology** 82 (February 1997): 262-270.

Pushpa, M. and N. Jain. 1986. "Self esteem, need achievement and need autonomy as moderators of job performance-job satisfaction relationship". **Perspective in Psychological Researches** 9(October 1986): 42-46.

Rahmi, Y. and B. Solak. 2011. "The effects of accountant professionals' social responsibility perceptions on self esteem and job performance". **3rd International Conference on Governance Fraud Ethics and Social Responsibility June 7-11, 2011**. (Online) [http://icongfesr2011.tolgaerdogan.net/documents/international\\_presentations/KIN30.pdf](http://icongfesr2011.tolgaerdogan.net/documents/international_presentations/KIN30.pdf), 6 October, 2011.

Robbins, S. P. 2000. **Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications**. 8<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

\_\_\_\_\_. **Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications**. 9<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Rosenberg, M. 1979. **Conceiving the Self**. New York: Basic Books.

\_\_\_\_\_. 1981. **Social Psychological Perspective**. New York: Basic Book.

Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt, and R. N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior** . 7<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley & Son, Inc.

Schultz, P. D. and E. S. Schultz. 2006. **Psychology and Work Today**. 9<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Steers, R. M. 1991. **Introduction to Organizational Behavior**. 4<sup>th</sup> ed. New York: Harper Collins publishers, Inc.

Steers, R.M. and L.W. Porter. 1991. **Motivation and Work Behavior**. 5<sup>th</sup> ed. Singapore: McGraw-Hill, Inc.

Steers R.M. and J. S. Black. 1994. **Organizational Behavior**. 5<sup>th</sup> ed. New York: Harper Collins College Publishers

Strauss, Judy P. 2005. "Multi-source perspective of self-esteem, performance rating, and source Agreement". **Journal of Managerial Psychology** 20(2005): 464-482.

Timothy, A. J. and J. E. Bono. 2001. "Relationship of core self-evaluation traits-self esteem, generalizes self efficacy, locus of control and emotional stability with job satisfaction and job performance: A meta-analysis". **Journal of Applied Psychology** 86(2001): 80-92.

Vilela B.B., J.A Gonzalez, and P.F. Ferrin. 2008. "Person-organizational fit, OCB and performance appraisal: evidence from matched supervisor-salesperson data set in a Spanish context". **Industrial Marketing Management** 37(November 2008): 1005-1019.

Wotruba, T.R. 1990. "The relationship of job image, performance, and job satisfaction to inactivity-proneness of direct salespeople". **Journal of the Academy of Marketing Science** 18(2): 113-122.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งแบบสอบถามนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิดแต่อย่างใด ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดด้วยตัวท่านเองและกรุณา ตอบคำถามให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลมีความเที่ยงตรง นอกจากนี้ผลการศึกษาระดับปริญญาโทจะเสนอในภาพรวม ข้อมูลของท่านจะเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี มา ณ โอกาสนี้

นายปฏิวัติ วิธวิชาวาทิน

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง  
ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน
3. สถานภาพสมรส
  - ( ) โสด
  - ( ) สมรส
  - ( ) แยกกันอยู่
  - ( ) หม้าย/หย่าร้าง
  - ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
4. ท่านทำงานที่บริษัทนี้มาแล้ว \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน
5. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
  - ( ) มัธยมศึกษาปีที่ \_\_\_\_\_
  - ( ) ปวช.
  - ( ) ปวส.
  - ( ) ปวท.
  - ( ) อนุปริญญา
  - ( ) ปริญญาตรี
  - ( ) ปริญญาโท
  - ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
6. รายได้ที่ท่านได้รับ \_\_\_\_\_ บาทต่อเดือน  
(รายได้หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นที่ได้รับจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน ค่าตำแหน่ง ค่าครองชีพ เป็นต้น)

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริงเลย
1	ฉันเชื่อมั่นว่าฉันเป็นคนดีคนหนึ่ง					
2	ฉันเชื่อมั่นว่าไม่ว่าเรื่องอะไร ถ้าฉันตั้งใจ ฉันสามารถทำได้					
3	ฉันเชื่อมั่นว่าฉันเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถคนหนึ่ง					
4	ฉันไม่มั่นใจว่าตัวฉันเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น					
5	ฉันมั่นใจว่างานใดก็ตามที่ฉันได้รับมอบหมาย ฉันสามารถทำให้สำเร็จลงได้					
6	ฉันไม่มั่นใจว่าฉันจะสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีเหมือนกับคนอื่น ๆ					
7	ฉันไม่มั่นใจว่าฉันจะเป็นคนหนึ่งที่ประสบความสำเร็จในชีวิต					
8	ฉันไม่สามารถทำงานที่ฉันรับผิดชอบอยู่ให้ดีได้					
9	ฉันไม่สามารถพัฒนาความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นได้					
10	ฉันสามารถกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีเท่ากับคนอื่น					
11	ฉันมีความสามารถในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
12	ฉันภูมิใจในความสามารถที่ตัวฉันมี					

ข้อที่	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
13	ฉันไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้					
14	ฉันไม่สามารถทำประโยชน์ให้กับคนอื่นได้					
15	ฉันมีความสำคัญต่องานที่รับผิดชอบ					
16	ฉันมีความสำคัญต่อบริษัทที่ฉันทำงาน					
17	ฉันมีความสำคัญต่อทีมงานซึ่งทีมจะขาดฉันไม่ได้					
18	ผู้บังคับบัญชาของฉันไม่เห็นความสำคัญของฉัน					
19	ฉันคิดเสมอว่าตัวฉันไม่มีความสำคัญต่อคนรอบข้างเลย					
20	เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ตัวฉันมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าคนอื่น					
21	ฉันมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่ฉันสังกัด					
22	ฉันกลัวที่จะประสบความสำเร็จ					
23	เป็นเรื่องที่ยากลำบากมากที่ฉันจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จได้					
24	ฉันสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ แม้ว่าสิ่งนั้นจะเป็นสิ่งที่ฉันไม่ชอบก็ตาม					
25	สิ่งที่ฉันทำสำเร็จฉันคิดว่าเป็นเพราะโชคช่วยฉันมากกว่า					

ข้อที่	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่จริง เลย
26	เมื่อนั้นตั้งใจที่จะทำสิ่งใดก็ตาม ฉันจะไม่ท้อแท้ แม้ว่าในระยะแรกจะไม่ประสบความสำเร็จก็ตาม					
27	สิ่งที่ฉันเป็นอยู่ในปัจจุบันห่างไกลกับความสำเร็จมาก					
28	ฉันคิดว่าสิ่งที่ฉันเป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งของฉันแล้ว					
29	ฉันรู้สึกว่าคุณค่าต่ำ					
30	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่มีเกียรติเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น					
31	ฉันได้รับเกียรติจากหน่วยงานให้ทำหน้าที่ ๆ สำคัญเสมอ					
32	ผู้บังคับบัญชาของฉันให้เกียรติฉันและยอมรับในตัวฉัน					
33	ฉันได้รับการยกย่องนับถือจากคนรอบข้าง					
34	ครอบครัวของฉันเคารพและให้เกียรติฉันเสมอ					
35	ฉันภูมิใจในเกียรติของตัวเอง					

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับการกระทำของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย
1	ฉันให้การช่วยเหลือพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่					
2	ฉันแนะนำการทำงานแก่พนักงานเข้าใหม่					
3	ฉันให้คำแนะนำพนักงานใหม่ในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
4	ฉันเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่เสร็จ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ					
5	ฉันเต็มใจที่จะทำงานแทนเพื่อนร่วมงานของฉันเมื่อเพื่อนร่วมงานของฉันไม่มาทำงาน					
6	ฉันให้ความช่วยเหลือหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน โดยที่พวกเขาไม่ต้องการขอ					
7	ฉันอาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ป่วยจนไม่สามารถทำงานได้					
8	ฉันช่วยเหลือทำงานแทนเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่สบาย					
9	ฉันปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น					

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย
10	ฉันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัวเท่าที่จะทำได้					
11	ฉันไตร่ตรองคำพูดของฉันก่อนที่จะพูดออกไป					
12	ฉันระมัดระวังในการใช้คำพูดเพื่อไม่ให้กระทบกระทั่งผู้อื่น					
13	ฉันพูดจาอ่อนน้อม					
14	ฉันปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ					
15	ฉันเอาใจเขามาใส่ใจเราเวลาจะทำอะไรที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น					
16	ฉันทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของฉันให้ดีที่สุดโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้อื่น					
17	ฉันชอบส่งเสียงดังในที่ทำงานรบกวนผู้อื่น					
18	ฉันล้อเลียนหรือวิจารณ์เมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานผิดพลาด					
19	ฉันหลีกเลี่ยงที่จะวิพากษ์วิจารณ์ผู้ร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด					
20	ฉันชอบวิจารณ์เพื่อนร่วมงานเมื่อเขาทำงานผิดพลาด					
21	ฉันอดทนในการทำงานเพื่อไม่ให้งานสะดุด					
22	ฉันอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน					

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย
23	ฉันอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
24	ฉันสามารถอดทนต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อสถานการณ์นั้นไม่เป็นไปตามที่ฉันต้องการ					
25	ฉันสามารถอดทนอดกลั้นและไม่ใส่ใจกับสิ่งรบกวนที่เกิดขึ้นขณะทำงาน					
26	ฉันให้อภัยแก่เพื่อนร่วมงานหากเพื่อนร่วมงานของฉันทำสิ่งที่ผิดต่อตัวฉัน					
27	ฉันสามารถอดทนและฝ่าฟันกับสถานะที่กดดันได้					
28	ฉันสามารถอดทนต่อเหตุการณ์ที่ทำให้ฉันเกิดความกดดัน					
29	ฉันพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุดแม้ว่าจะจะเป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียด					
30	ฉันตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเมื่อถูกตำหนิ มากกว่าที่จะบ่นข้อใจกับคำตำหนิที่ได้รับ					
31	เมื่อมีประชุมของบริษัทฉันมักเข้าประชุมสายหรือไม่เข้าประชุม					
32	ฉันสนใจที่จะอ่านประกาศต่าง ๆ ที่บริษัทคิดไว้					
33	ฉันเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือกระบวนการการทำงาน					

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย
34	ฉันสนใจที่จะเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนางานและปรับปรุงงาน					
35	ฉันให้ความสำคัญและเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง					
36	ฉันเสนอแนะวิธีการทำงานใหม่ที่เป็นประโยชน์					
37	ฉันยินดีเสนอแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในบริษัท					
38	ฉันให้ความร่วมมือในการพัฒนาหน่วยงานที่สังกัด เพื่อให้ตอบสนองเป้าหมายของบริษัท					
39	ฉันไม่สนใจที่จะติดตามประกาศข่าวสารและความเคลื่อนไหวของบริษัท					
40	ฉันยินดีและเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทจัดขึ้นแม้ว่ากิจกรรมนั้นไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
41	ฉันเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งตอนเช้า และหลังพักกลางวัน					
42	ฉันตั้งใจทำงานตลอดเวลากับงานที่บริษัทมอบหมาย					
43	ฉันดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ของบริษัทเป็นอย่างดี					
44	ฉันแต่งกายถูกต้องตามระเบียบของบริษัทที่ระบุไว้					

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย
45	หลังจากใช้งานเสร็จ ฉันดูแลรักษาอุปกรณ์ ทรัพย์สินของบริษัทโดยจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย					
46	ฉันลาหยุดงานเมื่อจำเป็นเท่านั้น					
47	ฉันแจ้งหัวหน้าทุกครั้งเมื่อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้					
48	ฉันมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาและเริ่มปฏิบัติงานทันที					
49	ฉันทำงานอย่างตั้งใจ เพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด					
50	ฉันใช้ทรัพย์สิน อุปกรณ์ของบริษัทอย่างประหยัดและระมัดระวัง					

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	ฉันพึงพอใจในงานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบัน					
2	งานที่ฉันทำเป็นงานท้าทายความสามารถ					
3	งานที่ฉันทำเป็นงานที่น่าสนใจ					
4	งานที่ฉันทำเป็นงานที่มีคุณค่า					
5	งานที่ฉันทำให้โอกาสและอิสระในการ นำเสนอข้อคิดเห็น					
6	งานที่ฉันทำช่วยให้ฉันได้พัฒนาความ สามารถ					
7	งานที่ฉันทำอยู่เหมาะสมกับความสามารถ ของฉัน					
8	งานที่ฉันทำอยู่ช่วยสนับสนุนในห้วงค์การ เกิดความสำเร้จ					
9	งานที่ฉันทำเป็นงานที่น่าเบื่อ					
10	มีความคลุมเครือในหน้าที่งานที่ต้อง รับผิดชอบระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงาน					
11	งานที่ฉันทำอยู่เป็นงานที่ไม่มีผลต่อความ สำเร้จของบริษัท					
12	งานที่ฉันทำเป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ ไม่มี โอกาสในการได้รับการพัฒนา					
13	ฉันพึงพอใจในรายได้และผลตอบแทนที่ ได้รับจากการทำงาน					

ข้อที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
14	รายได้ที่ฉันได้รับไม่เหมาะสมกับงานที่ฉันต้องรับผิดชอบ					
15	รายได้ที่ฉันได้รับมีความเหมาะสมกับทักษะ ความรู้ ความสามารถของฉัน					
16	รายได้ที่ฉันได้รับเพียงพอต่อการใช้จ่ายตลอดเดือน					
17	รายได้ที่ฉันได้รับไม่เพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ในปัจจุบัน					
18	ฉันพึงพอใจกับอัตราการปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละปี					
19	ฉันได้รับการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนตามหลักเกณฑ์ด้วยความยุติธรรม					
20	บริษัทจัดสวัสดิการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
21	ฉันไม่พึงพอใจกับวิธีการจ่ายค่าจ้างของบริษัท					
22	สวัสดิการที่บริษัทจัดให้ไม่ตรงกับความต้องการและความจำเป็นของฉัน					
23	การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนของบริษัท ไม่มีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นมาตรฐาน					
24	รายได้ที่ฉันได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ฉันรับผิดชอบ					
25	ฉันได้รับโอกาสในการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้					
26	ฉันมีโอกาสนในการเลื่อนตำแหน่ง					

ข้อที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
27	ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
28	การเลื่อนตำแหน่งของฉันขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของตัวเอง					
29	บริษัทของฉันมีนโยบายในการเลื่อน ตำแหน่งที่ชัดเจน					
30	ฉันคิดว่านโยบายในการเลื่อนตำแหน่งงาน ในหน่วยงานของฉันมีความยุติธรรม					
31	ฉันรู้สึกว่าคุณภาพของฉันไม่เท่า เทียมกับเพื่อนร่วมงาน					
32	ฉันมีโอกาสเข้ารับการ สัมมนา อบรมหรือค งานเพื่อเพิ่มประสบการณ์และความรู้					
33	ฉันได้รับการพิจารณาความดีความชอบ อย่างยุติธรรมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้					
34	การเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานของฉัน มีความยุติธรรมและมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน					
35	ฉันไม่เห็น โอกาสในการเจริญก้าวหน้าใน หน้าที่งานที่ฉันรับผิดชอบ					
36	ฉันไม่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณา เลื่อนขั้นเงินเดือน					
37	ฉันได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการทำงาน					
38	ฉันได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการทำงานจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					

ข้อที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
39	ฉันไม่ได้รับคำแนะนำในการทำงานจาก ผู้บังคับบัญชาเมื่อฉันมีปัญหาในรายงาน ที่ทำ					
40	ผู้บังคับบัญชาของฉันดูแลเอาใจใส่ เกี่ยวกับสวัสดิการของผู้บังคับบัญชา เป็นอย่างดี					
41	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ฉันมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในรายงาน					
42	เมื่อเกิดปัญหาฉันไม่สามารถขอคำปรึกษา จากผู้บังคับบัญชาได้					
43	ผู้บังคับบัญชาของฉันมีการวางแผนงานที่ ดี					
44	ผู้บังคับบัญชาของฉันมีความรับผิดชอบ ในหน้าที่เป็นอย่างดี					
45	ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นผู้มี ความสามารถในการทำงาน					
46	ผู้บังคับบัญชาพร้อมรับฟังความคิดเห็น ของผู้บังคับบัญชา					
47	ผู้บังคับบัญชาของฉันมีความสามารถในการ บริหารจัดการงานเป็นอย่างดี					
48	ฉันไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลจาก ผู้บังคับบัญชา					
49	ฉันไม่พึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน					
50	ฉันและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ไม่ ดีต่อกัน					

ข้อที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
51	เพื่อนร่วมงานกับฉันมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน					
52	ฉันสามารถทำงานประสานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
53	ฉันกับเพื่อนร่วมงานต่างให้กำลังใจซึ่งกันและกันเมื่อประสบกับปัญหา					
54	เพื่อนร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่เขารับผิดชอบอยู่					
55	เพื่อนร่วมงานของฉันคอยช่วยเหลือเมื่อฉันประสบปัญหา					
56	ในที่ทำงานของฉันมีการช่วยเหลือกันอย่างเต็มที่ระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน					
57	ฉันและเพื่อนร่วมงานร่วมกันรับผิดชอบในงานที่ทำร่วมกัน					
58	ฉันและเพื่อนร่วมงานต่างให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน					
59	ฉันได้รับมิตรภาพที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน					
60	เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีให้ความช่วยเหลือฉัน โดยที่ฉันไม่ต้องร้องขอความช่วยเหลือ					

### แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

ข้อความชุดนี้จะสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานในสังกัดของท่าน ชื่อ-สกุล \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง \_\_\_\_\_ แผนก \_\_\_\_\_ ขอให้ท่านพิจารณาแต่ละข้อ  
แล้วนำตัวเลขของข้อความที่ตรงกับการรับรู้ของท่านที่มีต่อพนักงานผู้นั้น มาเติมลงใน  ทำ  
ข้อเพียงข้อละ 1 คำตอบ

1. คุณภาพงาน หมายถึง การพิจารณาถึงความถูกต้อง เทียบตรง เป็นระเบียบ   
เรียบร้อย และได้ผลงานตามมาตรฐานที่กำหนด

1 คะแนน หมายถึง ไม่ระมัดระวังและไม่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ก่อให้เกิด  
ความผิดพลาดอยู่เสมอ

2 คะแนน หมายถึง ผลงานที่ได้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด ต้องมีการแก้ไข  
ปรับปรุงและควบคุมอย่างใกล้ชิด

3 คะแนน หมายถึง ถูกต้อง เทียบตรง เป็นระเบียบเรียบร้อย แต่ต้องมีการแนะนำ  
บ้างในบางครั้ง

4 คะแนน หมายถึง ถูกต้อง เทียบตรง เป็นระเบียบเรียบร้อยดี และผลงานตาม  
มาตรฐานที่กำหนดเป็นที่ยอมรับได้

5 คะแนน หมายถึง ถูกต้อง เทียบตรง เป็นระเบียบเรียบร้อยดี และได้ผลงานสูง  
กว่ามาตรฐานที่กำหนด

2. ปริมาณงาน หมายถึง การพิจารณาถึงปริมาณงานที่ทำสำเร็จและทันตามเวลาที่   
กำหนด

1 คะแนน หมายถึง ปริมาณงานต่ำมาก งานเสร็จล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดไว้ต้อง  
แก้ไขปรับปรุง และควบคุมอย่างใกล้ชิด

2 คะแนน หมายถึง ปริมาณงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด งานเสร็จล่าช้ากว่าเวลา  
ที่กำหนดไว้ และต้องแก้ไขปรับปรุง

3 คะแนน หมายถึง ปริมาณและผลงาน เป็นไปตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนด  
แต่ต้องมีการแนะนำ

- 4 คะแนน หมายถึง ปริมาณงานและผลงานเป็นไปตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนดไว้
- 5 คะแนน หมายถึง ปริมาณงานสูงกว่าเป้าหมาย ได้ผลงานตามมาตรฐานและเสร็จเร็วกว่าเวลาที่กำหนดเสมอ

3. **ความรู้ความสามารถในงาน** หมายถึง การพิจารณาถึงความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ

- 1 คะแนน หมายถึง ต้องให้คำแนะนำตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน
- 2 คะแนน หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบ้าง
- 4 คะแนน หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานดี
- 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานดีมาก

4. **การวางแผนงาน** หมายถึง การพิจารณาถึงการกำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่สามารถกำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้
- 2 คะแนน หมายถึง กำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้บ้าง

3 คะแนน หมายถึง กำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคต และกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ได้พอสมควร

4 คะแนน หมายถึง กำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคต และกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ดี

5 คะแนน หมายถึง กำหนดสิ่งที่คาดหวังและต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคต และกำหนดแนวทางปฏิบัติและจัดลำดับขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ดีมาก

5. การปฏิบัติงานตามคำสั่ง หมายถึง การพิจารณาถึงความตั้งใจและเต็มใจที่จะ ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

1 คะแนน หมายถึง ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา

2 คะแนน หมายถึง รับคำสั่งแต่ไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่ง

3 คะแนน หมายถึง มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งได้พอสมควร

4 คะแนน หมายถึง มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งได้ดี

5 คะแนน หมายถึง มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งดีมาก

6. ความรับผิดชอบ หมายถึง การพิจารณาถึงการผูกพันตนเองต่อการปฏิบัติงาน   
ที่ได้รับมอบหมายทั้งที่เป็นงานประจำและงานพิเศษให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายด้วยดีและเป็น ที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา

1 คะแนน หมายถึง ขาดความรับผิดชอบต่องานและไม่เป็นที่ไว้วางใจ

2 คะแนน หมายถึง มีความรับผิดชอบต่องานน้อยและไม่ไว้วางใจได้บ้าง

3 คะแนน หมายถึง มีความรับผิดชอบและไว้วางใจได้พอสมควร

4 คะแนน หมายถึง มีความรับผิดชอบสูงและไว้วางใจได้

5 คะแนน หมายถึง มีความรับผิดชอบสูงมากและไว้วางใจได้เสมอ

7. ความขยันหมั่นเพียร หมายถึง การพิจารณาถึงความกระตือรือร้น มานะ ทุ่มเท   
ที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

1 คะแนน หมายถึง เกียจคร้าน และเฉื่อยชาในการทำงาน ต้องคอยกระตุ้นอยู่เสมอ

2 คะแนน หมายถึง ไม่มีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งในการทำงาน

3 คะแนน หมายถึง มีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งในการทำงานพอควร

4 คะแนน หมายถึง มีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งในการทำงานดี

5 คะแนน หมายถึง มีความกระตือรือร้นและขยันขันแข็งในการทำงานดีมากไม่  
ปล่อยเวลาให้สูญเปล่า

8. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาถึงการวิเคราะห์ปัญหาและ   
การตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และทันต่อเวลา

1 คะแนน หมายถึง ไม่สามารถวิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการ  
แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้

2 คะแนน หมายถึง วิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการแก้ปัญหาได้  
อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้บ้าง โดยต้องได้รับคำแนะนำ

3 คะแนน หมายถึง วิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการแก้ปัญหาได้  
อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้พอสมควร

4 คะแนน หมายถึง วิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการแก้ปัญหาได้  
อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้ดี

5 คะแนน หมายถึง วิเคราะห์ปัญหาและเลือกตัดสินใจดำเนินการแก้ปัญหาได้  
อย่างถูกต้องและทันต่อเวลาได้ดีมาก

9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง การพิจารณาถึงการติดต่อประสานสัมพันธ์กับ   
บุคคลรอบข้างซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและ  
ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนความมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่พยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ไม่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
- 2 คะแนน หมายถึง ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ แต่อาจมีปัญหาบ้างเล็กน้อยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อสั่งให้ทำ
- 3 คะแนน หมายถึง มีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดีพอสมควร คอยช่วยเหลือเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานในการทำงานเมื่อมีการร้องขอ
- 4 คะแนน หมายถึง มีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดี คอยช่วยเหลือเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานในการทำงานตามสมควร
- 5 คะแนน หมายถึง มีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดีมาก คอยช่วยเหลือเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานในการทำงานอยู่เสมอ

10. การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพิจารณาถึงความพยายามและความใส่ใจในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่ใส่ใจ ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเอง
- 2 คะแนน หมายถึง ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองเมื่อได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติ
- 3 คะแนน หมายถึง ใส่ใจ ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองเมื่อได้รับคำชี้แนะ
- 4 คะแนน หมายถึง ใส่ใจ ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองตามสมควรแก่โอกาส
- 5 คะแนน หมายถึง ใส่ใจ ขวนขวาย และพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

11. การใช้ทรัพยากรของบริษัท หมายถึง การพิจารณาถึงการใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้   
วัสดุสิ้นเปลืองให้ได้ผลคุ้มค่าในการทำงานตลอดจนระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน  
งานในหน้าที่

- 1 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ไม่คุ้มค่า ไม่รักษาเครื่องมือ  
เครื่องใช้แม้จะได้รับการตัดเตือนแล้วก็ตาม
- 2 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ไม่คุ้มค่า ไม่รักษาเครื่องมือ  
เครื่องใช้ต้องให้คำแนะนำ
- 3 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ได้อย่างคุ้มค่า รู้จักใช้และรักษา  
เครื่องมือเครื่องใช้พอสมควร
- 4 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ได้อย่างคุ้มค่า รู้จักใช้และรักษา  
เครื่องมือเครื่องใช้ดี
- 5 คะแนน หมายถึง ใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้ได้อย่างคุ้มค่า รู้จักใช้และรักษา  
เครื่องมือเครื่องใช้ดีมาก

12. การรักษาระเบียบวินัยของบริษัท หมายถึง การพิจารณาถึงการปฏิบัติตนอยู่   
ภายใต้ระเบียบวินัยและข้อบังคับของบริษัท

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่ปฏิบัติตามระเบียบวินัย ได้รับการว่ากล่าวตักเตือน  
อยู่เสมอ
- 2 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยบ้าง ได้รับการว่ากล่าวตักเตือน  
เป็นครั้งคราว
- 3 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยพอสมควร
- 4 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยดี
- 5 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด และเป็นตัวอย่าง  
ที่ดีต่อผู้อื่น



**ภาคผนวก ข**

ค่า Item-Total Correlation (r) ของคำถามรายชื่อ และ  
ค่า Reliability (Alpha) ของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-Total Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของแบบสอบถาม  
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	ค่า Item-Total Correlation (r)
<b><u>ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง</u></b>	
1	.7128
2	.6866
3	.5306
4	.6830
5	.5172
6	.6956
7	.6248
	<b>Alpha = .8591</b>
<b><u>ด้านความสามารถ</u></b>	
8	.6929
9	.7945
10	.6952
11	.8203
12	.8812
13	.5291
14	.7483
	<b>Alpha = .9034</b>

## ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	ค่า Item-Total Correlation (r)
<b>ด้านความสำคัญ</b>	
15	.8715
16	.8020
17	.7751
18	.5243
19	.7328
20	.8955
21	.7221
<b>Alpha = .9229</b>	
<b>ด้านความสำเร็จ</b>	
22	.4741
23	.7487
24	.7057
25	.5126
26	.6443
27	.7018
28	.4205
<b>Alpha = .8397</b>	

## ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านเกียรติ</u>	
29	.6516
30	.8293
31	.7693
32	.7398
33	.6690
34	.5593
35	.6257
<b>Alpha = .8866</b>	
<b>ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองทั้งฉบับ Alpha = .9710</b>	

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-Total Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของแบบสอบถาม  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่า Item-Total Correlation (r)
<b>พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ</b>	
1	.8218
2	.8453
3	.8781
4	.8468
5	.7364
6	.9028
7	.8454
8	.8944
9	.7988
10	.6355
	<b>Alpha = .9566</b>
<b>พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม</b>	
11	.6492
12	.6789
13	.7059
14	.6396
15	.7562
16	.6968
17	.6743
18	.4081
19	.5318
20	.4677
	<b>Alpha = .8846</b>

## ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่า Item-Total Correlation (r)
-------------------------------------	--------------------------------

พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา

21	.8130
22	.8149
23	.8345
24	.8537
25	.6805
26	.7525
27	.9025
28	.8704
29	.8364
30	.8146

Alpha = .9579

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

31	.6981
32	.7326
33	.8690
34	.7391
35	.7970
36	.7811
37	.7726
38	.8978
39	.7034
40	.7981

Alpha = .9468

## ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่า Item-Total Correlation (r)
<b>พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่</b>	
41	.8011
42	.7289
43	.7135
44	.8254
45	.7067
46	.5817
47	.6690
48	.6086
49	.9509
50	.7292
	<b>Alpha = .9304</b>
<b>พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งฉบับ Alpha = .9775</b>	

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-Total Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha) ของแบบสอบถามความ  
พึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านลักษณะงาน</u>	
1	.6067
2	.7903
3	.8818
4	.9300
5	.8351
6	.9316
7	.8495
8	.7816
9	.7482
10	.5040
11	.8569
12	.8928
<b>Alpha = .9589</b>	

## ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านค่าจ้าง</u>	
13	.8278
14	.6343
15	.6015
16	.6428
17	.5979
18	.7773
19	.5642
20	.6408
21	.6463
22	.5947
23	.6468
24	.5956
	<b>Alpha = .9095</b>

## ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านโอกาสความก้าวหน้า</u>	
25	.6410
26	.7531
27	.7965
28	.7227
29	.7190
30	.7882
31	.6351
32	.6996
33	.7097
34	.7117
35	.6619
36	.8690
<b>Alpha = .9373</b>	

## ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ค่า Item-Total Correlation (r)
<b>ด้านผู้บังคับบัญชา</b>	
37	.9177
38	.9366
39	.8918
40	.9212
41	.9258
42	.8972
43	.8983
44	.9296
45	.8979
46	.8812
47	.8895
48	.9171
<b>Alpha = .9831</b>	

## ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	ค่า Item-Total Correlation (r)
<b>ด้านเพื่อนร่วมงาน</b>	
49	.7019
50	.8648
51	.8111
52	.8211
53	.8738
54	.7445
55	.8651
56	.9122
57	.8819
58	.8559
59	.8654
60	.8381
<b>Alpha = .9676</b>	
<b>ความพึงพอใจในงานทั้งฉบับ Alpha = .9808</b>	

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item-Total Correlation (r) และค่า Reliability (Alpha)  
ของแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน	ค่า Item-Total Correlation (r)
1	.7240
2	.4250
3	.5078
4	.7250
5	.8035
6	.6779
7	.4846
8	.7516
9	.8187
10	.8187
11	.7807
12	.8651
<b>ผลการปฏิบัติงานทั้งหมด Alpha = .9231</b>	

## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ -นามสกุล	นายปฏิวัติ วิธัชวาทีน
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท วาย.เอส.เอส. (ประเทศไทย) จำกัด

