

# ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความ ภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

## The Relations of the Satisfaction of the Officers with Work Performance and Organizational Commitment with the Performance Efficiency in the Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham Province

นางค์ ภูมดี<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ( $\bar{X} = 3.72$ ) ด้านความมั่นคงในงาน ( $\bar{X} = 3.72$ ) ด้านความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.67$ ) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.65$ ) ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.64$ ) ด้านเงินเดือน ( $\bar{X} = 3.63$ ) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.62$ ) ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และด้านนโยบายและการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.59$ ) ตามลำดับ

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

2. ระดับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ( $\bar{X} = 3.69$ ) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ ( $\bar{X} = 3.66$ ) และด้านความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ( $\bar{X} = 3.65$ ) ตามลำดับ

3. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 3.90$ ) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.89$ ) และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.87$ ) ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = .470$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = .536$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, ความภักดี, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## Abstract

The objectives of this research were to 1) find the satisfaction of the officers with work performance, and organizational commitment with the job performance efficiency in the Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham Province, and to analyze the relations of the satisfaction with work performance and organizational commitment with the performance efficiency of the officers in the Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham Province. The samples were three hundred and sixty four officers of the Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham Province. The instrument was a questionnaire. The statistics used were mean, standard deviation and Pearson's Correlation Coefficient. The research findings were as follows:

1. The findings showed that the average level of the satisfaction with the work performance of the officers in the Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham Province was high ( $\bar{X} = 3.66$ ). Ten high rated areas of the satisfaction were recognition ( $\bar{X} = 3.75$ ), achievement ( $\bar{X} = 3.72$ ), security ( $\bar{X} = 3.72$ ), advancement ( $\bar{X} = 3.67$ ), supervision ( $\bar{X} = 3.65$ ), working conditions ( $\bar{X} = 3.64$ ), salary ( $\bar{X} = 3.63$ ), work itself ( $\bar{X} = 3.62$ ), responsibility ( $\bar{X} = 3.60$ ), and company policy and administration ( $\bar{X} = 3.59$ ) respectively.

2. The findings indicated that the average level of the organizational commitment of the officers was high ( $\bar{X} = 3.68$ ). Four high rated areas of the organizational commitment were mental commitment ( $\bar{X} = 3.70$ ), existence of organizational commitment ( $\bar{X} = 3.66$ ), and behaviorism commitment on the organization ( $\bar{X} = 3.65$ ) respectively.

3. The findings also indicated that the efficiency of job performance of the officers in the Sub-District Administrative organizations in Maha Sarakham Province was high ( $\bar{X} = 3.90$ ). Four high rated areas of the job performance efficiency were work process ( $\bar{X} = 3.93$ ), satisfaction of all staff ( $\bar{X} = 3.90$ ), resource provision ( $\bar{X} = 3.89$ ), and achievement ( $\bar{X} = 3.87$ ).

4. The findings indicated that the satisfaction was significantly related to the work performance efficiency of the officers in the sub-district administrative organizations in Maha Sarakham at the .05 level. The index of job performance efficiency was moderate ( $r_{xy} = .470$ ).

5. The organizational commitment was significantly related to the job performance efficiency of the officers at the .05 level. The relations of the organizational commitment and job performance efficiency was moderate ( $r_{xy} = .536$ ).

**Keyword:** Complacency, Loyalty, Performance

## บทนำ

แนวคิดการพัฒนองค์กรในปัจจุบันเชื่อว่า การที่คนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน เป็นพลังที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์, 2548) ความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน นโยบาย และการบริหารงาน สภาพการทำงานความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับบัญชา ดังนั้น หากองค์กร

สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานดังกล่าวเหล่านี้ได้ ก็จะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานอันก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรสูงสุด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อสถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่รวมถึงการทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงาน วัฒนธรรม รู้สึกรักมีความผูกพันต่อองค์กรและปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร ด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กรและด้านการช่วยประชาสัมพันธ์องค์กร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ผลงานที่ได้มีคุณภาพ ถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ และตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรและด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ เนื่องจากประสิทธิภาพการปฏิบัติในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นหากองค์กรใดสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ การบริหารงานขององค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม มีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในเกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจสังคม ด้านการเมืองการปกครอง ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดการศึกษาท้องถิ่น แต่ยังมีภาพลักษณ์ไม่ค่อยดีในสายตาของภาคส่วนต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องปัญหาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กร การสร้างสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ชื่นชมองค์กร เต็มใจ เสียสละ ทุ่มเทให้กับการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในความภักดีต่อองค์กร คือ ความรับผิดชอบงานในหน้าที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ความมั่นคงในงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือยุติธรรมในการบริหารงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ผลงานที่ได้มีคุณภาพและมีความถูกต้อง ดังนั้นการจัดการและการบริหารองค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิภาพยังคงต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอีกมาก จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาจะ

เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความภาคภูมิใจต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม อันส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคามต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

### สมมติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
  - 1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 ความภาคภูมิใจต่อองค์กร
  - 1.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม ปี 2556 จำนวน 4,041 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน โดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของทาโรยามาเน (Yamane, 1973)
3. ขอบเขตด้านพื้นที่: องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา: 1 สิงหาคม 2556 ถึง 31 กรกฎาคม 2557

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่ภาคภูมิใจหรือทัศนคติที่ดีที่ดี มีสุขใจ เต็มใจ และความยินดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ได้แก่

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล คือ พนักงานปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานได้ทันต่อเวลาและเหตุการณ์

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ การปฏิบัติงานและการมีผลงานเป็นที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับผิดชอบงานที่มีลักษณะตรงกับความรู้ความสามารถ

1.4 ด้านรับผิดชอบ การมีอำนาจการตัดสินใจในงานที่ทำอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด

1.5 ด้านความก้าวหน้า พนักงานได้รับการส่งเสริมให้ได้เข้ารับการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้

1.6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา การติดต่อประสานงานและความสนิทสนมเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

1.7 ด้านนโยบายและการบริหารงาน องค์กรมีการกำหนดนโยบายและแผนงานที่มีความชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

1.8 ด้านสภาพการทำงาน บรรยากาศและสภาพแวดล้อมแวดล้อมในการทำงานมีความสะดวกสบายและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

1.9 ด้านเงินเดือน รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมคุ้มค่ากับปริมาณงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต

1.10 ด้านความมั่นคงในงาน การไม่ถูกกลั่นแกล้ง หรือถูกไล่ออกจากผู้บังคับบัญชา

2. ความภักดีต่อองค์กร ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ประกอบด้วย

2.1 ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ เป็นองค์กรที่ดีที่สุด หากมีผู้ใดกล่าวร้ายต่อองค์กร พนักงานจะชี้แจง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและจะทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์กร

2.2 ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ การให้ความสนใจต่อการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าขององค์การบริหารส่วนตำบลการเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2.3 ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน พนักงานยินดีอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมอันจะเกิดขึ้นกับองค์กรและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรของตนเอง

2.4 ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรด้านพฤติกรรม การเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการทำงาน เพื่อช่วยให้องค์กรบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จ เป้าหมาย

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง

3.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3.3 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่กำหนด

3.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย การได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเดียวกัน คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4,041 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คนโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ แบ่งตามสัดส่วนร้อยละของประชากรแต่ละอำเภอ ในจังหวัดมหาสารคาม

## เครื่องมือการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม 6 ข้อ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าจ้างเงินเดือน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน 40 ข้อ

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความภาคภูมิใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรด้านความคงอยู่ ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรด้านพฤติกรรม 16 ข้อ

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 16 ข้อ

2. ขั้นตอนการสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.3 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2.5 รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถาม แต่ละข้อแล้วนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามของการวิจัยด้วยค่า IOC (สมนึก ภัททิยธนี, 2546)

2.6 วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ของการวิจัยด้วยค่า IOC ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

2.7 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มเติม

2.8 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มทดลอง ซึ่งมีใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 คน

2.9 ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.9.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยเทคนิค Item-Total Correlation ซึ่งด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .2684-.6692 ด้านความภักดีต่อองค์กร ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .3157-.6009 และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .2137-.6197 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548)

2.9.2 นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (สมนึก ภัททิยธนี, 2546) ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .950

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยเทียบกับเกณฑ์
3. วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความภาคภูมิใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบกับเกณฑ์
4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบกับเกณฑ์
5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)
2. ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (สมนึก ภัททิยธนี, 2544)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548)

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 55.77 สถานภาพสมรส จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 63.19 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 68.68 อัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 51.65 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 37.64 และประเภทพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคามดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

| ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 1. ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล | 3.72        | 0.72        | มาก              |
| 2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ     | 3.75        | 0.77        | มาก              |
| 3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ       | 3.62        | 0.75        | มาก              |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ                | 3.60        | 0.74        | มาก              |
| 5. ด้านความก้าวหน้า                 | 3.67        | 0.68        | มาก              |
| 6. ด้านการปกครองบังคับบัญชา         | 3.65        | 0.81        | มาก              |
| 7. ด้านนโยบายและการบริหารงาน        | 3.59        | 0.76        | มาก              |
| 8. ด้านสภาพการทำงาน                 | 3.64        | 0.84        | มาก              |
| 9. ด้านเงินเดือน                    | 3.63        | 0.82        | มาก              |
| 10. ด้านความมั่นคงในงาน             | 3.72        | 0.82        | มาก              |
| <b>ภาพรวม</b>                       | <b>3.66</b> | <b>0.77</b> | <b>มาก</b>       |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ( $\bar{X} = 3.72$ ) ด้านความมั่นคงในงาน ( $\bar{X} = 3.72$ ) ด้านความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.67$ ) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.65$ ) ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.64$ ) ด้านเงินเดือน ( $\bar{X} = 3.63$ ) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.62$ ) ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และด้านนโยบายและการบริหารงาน ( $\bar{X} = 3.59$ ) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความภาคภูมิใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคามดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม

| ความภักดีต่อองค์กร                      | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 1. ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ      | 3.70        | 0.84        | มาก              |
| 2. ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ | 3.66        | 0.80        | มาก              |
| 3. ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน  | 3.69        | 0.83        | มาก              |
| 4. ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม   | 3.65        | 0.91        | มาก              |
| <b>ภาพรวม</b>                           | <b>3.68</b> | <b>0.85</b> | <b>มาก</b>       |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความภักดีต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ( $\bar{X} = 3.69$ ) ด้านความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ ( $\bar{X} = 3.66$ ) และด้านความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ( $\bar{X} = 3.65$ ) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน

| ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน            | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ   | 3.87        | 0.76        | มาก              |
| 2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน          | 3.93        | 0.80        | มาก              |
| 3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร | 3.89        | 0.80        | มาก              |
| 4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย           | 3.90        | 0.86        | มาก              |
| <b>ภาพรวม</b>                       | <b>3.90</b> | <b>0.78</b> | <b>มาก</b>       |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน

ระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ( $\bar{X} = 3.90$ ) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.89$ ) และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.87$ ) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคามดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้านและโดยรวม

|                 | X     | X <sub>1</sub> | X <sub>2</sub> | X <sub>3</sub> | X <sub>4</sub> | X <sub>5</sub> | X <sub>6</sub> | X <sub>7</sub> | X <sub>8</sub> | X <sub>9</sub> | X <sub>10</sub> | Y <sub>1</sub> | Y <sub>2</sub> | Y <sub>3</sub> | Y <sub>4</sub> | Y |
|-----------------|-------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| X               | 1     |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>1</sub>  | .352* | 1              |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>2</sub>  | .332* | .191*          | 1              |                |                |                |                |                |                |                |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>3</sub>  | .345* | .242*          | .015*          | 1              |                |                |                |                |                |                |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>4</sub>  | .199* | .047           | .129*          | .148*          | 1              |                |                |                |                |                |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>5</sub>  | .425* | .114*          | .032           | .083           | .037           | 1              |                |                |                |                |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>6</sub>  | .377* | .185*          | .147*          | .075           | .052           | .084           | 1              |                |                |                |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>7</sub>  | .350* | .047           | .012           | .251*          | .135*          | .205*          | .079           | 1              |                |                |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>8</sub>  | .292* | .079           | .090           | .237*          | .150*          | .020           | .119*          | .268*          | 1              |                |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>9</sub>  | .243* | .071           | .099           | .103*          | .079           | .074           | .013           | .124*          | .149*          | 1              |                 |                |                |                |                |   |
| X <sub>10</sub> | .232* | .080           | .072           | .164*          | .123*          | .119*          | .137*          | .147*          | .349*          | .356*          | 1               |                |                |                |                |   |
| Y <sub>1</sub>  | .140* | .106*          | .133*          | .092           | .139*          | .131*          | .142*          | .111*          | .334*          | .291*          | .113*           | 1              |                |                |                |   |
| Y <sub>2</sub>  | .292* | .173*          | .090           | .245*          | .064           | .157*          | .276*          | .220*          | .308*          | .245*          | .129*           | .099           | 1              |                |                |   |
| Y <sub>3</sub>  | .118* | .124*          | .064           | .090           | .060           | .036           | .276*          | .019           | .167*          | .145*          | .318*           | .261*          | .070           | 1              |                |   |
| Y <sub>4</sub>  | .259* | .160*          | .099           | .127*          | .049           | .028           | .183*          | .030           | .091           | .047           | .251*           | .056           | .034           | .108*          | 1              |   |
| Y               | .470* | .069           | .113*          | .210*          | .078           | .101           | .121*          | .097           | .131*          | .338*          | .043            | .356*          | .479*          | .193*          | .560*          | 1 |

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหาร

บริหารส่วนตำบล (Y) ในจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{xy} = .470$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคามดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม เป็นรายด้านและโดยรวม

|                | Z     | Z <sub>1</sub> | Z <sub>2</sub> | Z <sub>3</sub> | Z <sub>4</sub> | Y <sub>1</sub> | Y <sub>2</sub> | Y <sub>3</sub> | Y <sub>4</sub> | Y |
|----------------|-------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---|
| Z              | 1     |                |                |                |                |                |                |                |                |   |
| Z <sub>1</sub> | .310* | 1              |                |                |                |                |                |                |                |   |
| Z <sub>2</sub> | .627* | .141*          | 1              |                |                |                |                |                |                |   |
| Z <sub>3</sub> | .650* | .143*          | .364*          | 1              |                |                |                |                |                |   |
| Z <sub>4</sub> | .654* | .062           | .253*          | .245*          | 1              |                |                |                |                |   |
| Y <sub>1</sub> | .166* | .105*          | .032           | .229*          | .028           | 1              |                |                |                |   |
| Y <sub>2</sub> | .124* | .441*          | .047           | .035           | .141*          | .099           | 1              |                |                |   |
| Y <sub>3</sub> | .379* | .166*          | .259*          | .251*          | .176*          | .318*          | .123*          | 1              |                |   |
| Y <sub>4</sub> | .246* | .299*          | .253*          | .237*          | .027           | .021           | .058           | .036           | 1              |   |
| Y              | .536* | .136*          | .291*          | .162*          | .173*          | .352*          | .519*          | .400*          | .211*          | 1 |

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความภักดีต่อองค์กร (Z) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล (Y) ในจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r_{zy} = .536$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถ

เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานในองค์กรได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ได้รับการสนับสนุนความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งตำแหน่งงานในหน้าที่เป็นอาชีพที่มั่นคงสามารถช่วยให้ดำรงชีพอยู่ได้ตามอัตภาพ การไม่ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกใส่ร้ายจากผู้บังคับบัญชา งานที่ปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสะดวกสบายและเอื้อต่อการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานมีขวัญ และกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2. ความภาคภูมิใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรด้านจิตใจด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรด้านความคงอยู่ และด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ตามลำดับผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า ความภาคภูมิใจต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรการบริหารส่วนตำบล มีความภูมิใจทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร นอกจากนี้ยังให้ความสนใจต่อการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร เชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการทำงานเพื่อช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชะรินยา หล้าสูงวงศ์ (2545) พบว่า บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ที่ไม่ชอบ ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจากงาน

ซึ่งแสดงถึง ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร และมีการรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานในองค์กรหมั่นหาความรู้ และพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ทันเวลา และช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ทุ่มปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้ผลงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2550) พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี มีรายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพทำงานไม่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรบรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุน บรรยากาศในองค์กรด้านมาตรฐานงาน และบรรยากาศในองค์กรด้านความขัดแย้ง สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศในองค์กรด้านความรับผิดชอบ และบรรยากาศในองค์กรด้านความอบอุ่น สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 68.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $= 0.470$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความจงรักภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ( $= 0.536$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มักเกิดจากการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน งานที่ทำในหน้าที่มีความความท้าทายให้อยากปฏิบัติให้สำเร็จ แม้จะต้องปฏิบัติงานนอกเวลาทำการและไม่ได้รับค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา และศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ องค์กรมีความมั่นคงทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

ของตนเอง นับเป็นแรงจูงใจที่ดีที่จะกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ บุคคลที่รับรู้ถึงโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน ก็มักจะมี ความพึงพอใจในงานที่ทำสูง (ดวงพร พาหุรัตน์ และ กฤษ จรินทร์, 2556) และจากที่พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุทุมพร แก้วขุนทด (2550) ที่พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 55.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 55.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 41.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสามัคคีภายในองค์กรของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้ามได้ร้อยละ 44.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตปีเคเค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในบริษัท มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 พนักงานควรทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานขององค์กร

1.2 พนักงานควรปฏิบัติงานให้มีผลงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

- 1.3 ผู้บังคับบัญชาควรให้อิสระมอบอำนาจการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ด้านความภักดีต่อองค์กรมีข้อเสนอแนะ ดังนี้
  - 2.1 พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล
  - 2.2 พนักงานควรมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
  - 2.3 ควรอุทิศตนในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม
3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
  - 3.1 ควรมีการแรงจูงใจกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นำแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ
  - 3.2 พนักงานควรมีกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ทันเวลา และช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
  - 3.3 พนักงานควรหมั่นหาความรู้ และพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

### บรรณานุกรม

- โกวิท หนองแสน. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแขวงกระทรวง  
สังกัดสำนักทางหลวงที่ 5 (ขอนแก่น). การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชะธินยา หล้าสูงษ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำและมีของหัวหน้า  
ต่อผู้ช่วยความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ  
โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชื่น สุขศิริ. (2549). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สุตรไฟศาล.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2548). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดวงพร พาหุรัตน์ และ กฤษ จรินทร์. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด  
ในงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระยอง  
จังหวัดระยอง. สยามวิชาการ, 14(1), 53 – 72.
- ถวัลย์ เอื้อวิศาลวงศ์. (2547). ความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานทั่วไป

บริษัท เบทาโกร อโกรกรุ๊ป จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิพย์ กิจวิจารณ์. (2549). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

ทิพวรรณ ศิริสมภพมย์. (2553). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*  
เล่ม 5. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟิกส์.

ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2548). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน  
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

ธัญญา ผลอนันต์. (2547). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Score Card และ*  
*Performance Indicators*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธารทิพย์ สุขสายชล. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสแอล*  
*อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.

มานิช จันทรเกตุ. (2549). *ประสิทธิภาพการบริหารงานองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขต*  
*อำเภอเมืองมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รัชนี้ ศรีสุทธีวิชา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อ*  
*องค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิชัย แหวนเพชร. (2548). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ธรรมกมล.

วิทยา ด่านธำรงกุล. (2546). *การบริการ*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

วิเชียร วิทยอุดม. (2551). *พฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.

ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ยศ. (2548). *ความจงรักภักดีต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติการ*  
*สายงานบริการลูกค้า บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด*. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมนึก ภัททิยธนี. (2546). *สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุรพงษ์ ภิโยภภาพ. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุทุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Herzberg, F. et. al. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.