

ทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Causal Relation between Attitude and Behavior of Affecting work Effectiveness of Employees in the Bangkok Metropolitan Area

Received: September 14, 2023

Revised: December 24, 2023

Accepted: December 26, 2023

สัณญา บริสุทธี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Sanya Borisut

Rajamangala University of Technology Tawan-Ok

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์ภายในของปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.28 และ 0.16 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์ได้แก่ $\chi^2 = 69.78$, $df = 54$, $\chi^2/df = 1.292$, $p\text{-value} = 0.101$, $RMSEA = 0.029$, $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.95$ แสดงให้เห็นว่าผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อค้นพบที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์

คำสำคัญ : ทัศนคติ, พฤติกรรม, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The research aimed at studying the causal relation between attitude and behavior of affecting work effectiveness of employees in the Bangkok Metropolitan Area, and at examining the consistency of our theorized model on job performance and empirical data. Questionnaires were used to collect data from 300 employees in the Bangkok Metropolitan Area, and descriptive statistics and structural model equation were chosen as tools for data analysis. The study found the direct and positive influence of attitude on behavior and efficiency of job performance, with the coefficient value of directly positive influence at 0.28

and 0.16 resulting in the statistical significance of 0.01. Behavior was also found to have a positive effect on efficiency of job performance, with the coefficient value of directly positive influence at 0.67 resulting in the statistical significance of 0.01. The consistency index resulting from analysis were $\chi^2 = 69.78$, $df = 54$, $\chi^2/df = 1.292$, $p\text{-value} = 0.101$, $RMSEA = 0.029$, $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.95$ indicating the consistency of our theorized model with empirical data.

Keywords: attitude, behavior, work effectiveness

บทนำ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตลอดจนบุคลากรขององค์กรได้ ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ความสำเร็จขององค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนจากบุคลากรภายในองค์กร ทั้งในด้านคุณวุฒิ วิทยุฒิ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในปัจจุบันทุกองค์กรมักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเนื่องจากพนักงานภายในองค์กรมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปในสังคมการทำงาน ซึ่งทัศนคติและพฤติกรรมล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องศึกษาและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในการทำงาน เป็นเรื่องที่น่าสนใจมากในวงการธุรกิจ ทั้งนี้เพราะทัศนคติในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น ๆ องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรภายในองค์กรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน ก็เป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลง ผลผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะส่งผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ในการบริหารงานบุคคล หากบุคคลใดเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานย่อมจะส่งผลให้เกิดการร่วมมือร่วมใจพัฒนาการทำงานและปฏิบัติงานด้วยความสุขซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับทัศนคติในการทำงานในด้านต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับ วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) กล่าวว่า หากกล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ย่อมต้องพิจารณาจากบุคคลนั้น ๆ มีทัศนคติต่องานที่ทำอยู่อย่างไร โดยเฉพาะลักษณะของงานที่ปฏิบัติกันตนเองพึงพอใจที่จะทำหรือไม่หากบุคคลนั้นมีทัศนคติแง่บวกต่องาน จะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความผูกพันต่อองค์กร จงรักภักดีต่อองค์กร แต่หากมีทัศนคติในแง่ลบแล้ว จะทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ทักษคติเป็นความรู้สึกทั้งในทางบวกและในทางลบ เป็นภาวะทางจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และถูกปรับตัวให้เข้ากับองค์กร ทักษคติดีมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านการปฏิบัติแต่ไม่ใช่แรงจูงใจและแรงขับ หากเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบและแสดงให้ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคล ทักษคติจึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและมีผลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมา สอดคล้องกับ พงศ์พรดาล (2549) กล่าวว่า ทักษคติ คือระดับของความรู้สึกนึกคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่นและต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามทัศนคติของคนเรานั้นมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการติดต่อสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งมีผลให้ทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอันมาก ทั้งนี้เพราะบุคคลมีโอกาสรังสรรค์และแลกเปลี่ยน ตลอดจนเลียนแบบความคิดเห็นกันได้มาก วัฒนธรรมมีการผสมผสานกันมากเท่าใดก็ยิ่งจะทำให้ทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงไปได้มากเท่านั้น ดังนั้นคนที่ขาดการติดต่อกับบุคคลอื่น ดำรงชีวิตอยู่ตามลำพัง ทักษคติจะไม่เปลี่ยนแปลง แต่คนที่โลดแล่นไปตามสังคมอย่างกว้างขวาง เข้ากลุ่มเข้าพวกหรือเป็นสมาชิกของสมาคมมากแห่ง ทักษคติจะเปลี่ยนแปลงได้มาก เพราะการคบค้าสมาคมติดต่อ รังสรรค์ โอกาสที่จะมีการถ่ายทอดหรือเลียนแบบความคิดเห็นนั้นเป็นไปได้ง่าย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและยังสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ พฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงสุดในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์ภายในของปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทางจิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคตินั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

Roger (1978), Lutz (1991), เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้นๆ บุคคลแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากมายแตกต่างกัน แม้ว่าทัศนคติจะเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม แต่

เมื่อเกิดแล้วจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อบุคคลที่มีทัศนคตินั้น โดยโน้มเอียงไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ซึ่ง Johns (1894), พรทิพย์ บุญนิพัทธ์ (2531), กิตติวัฒน์ นามสวัสดิ์ (2559) อธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติ ดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognition) องค์ประกอบนี้จะเกี่ยวกับความรู้หรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลหากมีความรู้หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ถ้าหากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น 2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affect) เป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีอารมณ์เกี่ยวข้องอยู่ หากบุคคลมีความรู้สึกรัก หรือชอบในบุคคลใดหรือสิ่งใด ก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งนั้น ๆ หากรู้สึกเกลียดหรือโกรธ ทัศนคติต่อสิ่งนั้นหรือบุคคลนั้นก็จะไปในทางตรงกันข้าม 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior) เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ความโน้มเอียงของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมตอบโต้ออกมา ซึ่งเกิดจากความรู้และความรู้สึกที่มีอยู่ เกี่ยวกับวัตถุ เหตุการณ์ หรือตัวบุคคล นั้น ๆ สอดคล้องกับ ดวงใจ เลิศปัญญา, ทวีศักดิ์ ฤกษ์เจริญ (2561) กล่าวว่า ทัศนคติกับพฤติกรรมมีความสัมพันธ์มีผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ทัศนคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ในขณะเดียวกันการแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย ทั้งนี้ ฦปภัช สัมปัตตะวนิช (2562) กล่าวว่า ทัศนคติของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะทัศนคติในการทำงานของบุคลากรในองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร ๆ ได้ก็ตามหากบุคลากรภายในองค์กรมีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ก็เป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลง ผลผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีอัตราการขาด ลา มาสาย และการลาออกของพนักงานสูง แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน จะส่งผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ส่วนหนึ่งของความคิดเห็นที่เกิดจากความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตลอดจนประสบการณ์หรือองค์ความรู้ของแต่ละบุคคลที่ได้เรียนรู้หรือสะสมมา และมีความแตกต่างกันไปตามพื้นฐานความรู้ความสามารถของแต่ละคน บุคคลแต่ละคนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกันโดยมีองค์ประกอบขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกตัวบุคคล โดยจะสะท้อนทัศนคติตัวเองออกเป็นพฤติกรรมที่อาจเป็นได้ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทัศนคติในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ทัศนคติด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร (Internal Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีสถานที่ทำงานที่ไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย 2. ทัศนคติด้านอารมณ์และความรู้สึก (Emotions and feelings) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ตลอดจนความรู้สึกของบุคลากรที่มี ภาวะภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าจะองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม 3. ทัศนคติด้านการบริหารขององค์กร (Corporate Management) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาค และความยุติธรรม 4. ทัศนคติด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Welfare) หมายถึง การได้รับรายได้และ

ผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรู้ว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ ขณะที่ รัตนภรณ์ บินรอดเร็ว (2563) ได้ศึกษา ทักษะที่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำร้านสะดวกซื้อในพื้นที่ เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะกับพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยมีอิทธิพล เท่ากับ 0.86 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุดา ประทวน (2557) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาธรรมองค์กร ทักษะต้องงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรม การทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง พบว่า ทักษะต้องงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีอิทธิพลเท่ากับ 0.51

ทัศนคติมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรม ขณะที่ วิโรจน์ สุวรรณประไพ (2564) ได้ศึกษา ทักษะที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ พบว่า ปัจจัยทัศนคติส่งผล ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.62 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัย ทัศนคติต่อการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.60

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

White (1989), อีรพร สุทธิโส (2550) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออกหรือการ เกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก และการแสดงออกอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมจากความเคยชิน ตลอดจนประสบการณ์หรือการศึกษาอบรม เป็นต้น การแสดงออกอาจแสดงได้ทั้งการแสดงพฤติกรรมคล้อย ตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นคุณและโทษต่อบุคคลนั้น ๆ Newstrom and Davis (1997), Moorhead and Griffin (1998) ได้อธิบายความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคล แสดงออกหรือปฏิบัติออกมาด้วยความสมัครใจที่จะช่วยสนับสนุน ความสำเร็จขององค์กร และเป็นพฤติกรรมที่ ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ส่วน Smith et al. (1983) ได้ อธิบายถึงคุณลักษณะพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรต้องมีเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพภายในองค์กรไว้ 2 ลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (Noise behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจน 2) พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) เป็น พฤติกรรมที่พนักงานได้ปฏิบัติโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งนี้ Smith et al. (1983), Bateman (1983), Organ (1991) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรไว้ 5 รูปแบบ ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่น เพื่อช่วยคิดและป้องกันปัญหาที่อาจจะ เกิดขึ้นก่อนที่จะลงมือดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดผลกระทบตามมาในภายหลัง หรือการ

ช่วยเตือนเพื่อนร่วมงานล่วงหน้าเกี่ยวกับการทำงาน 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากการทำงาน 4) พฤติกรรมกำหนัดในหน้าที่การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Conscientiousness) หมายถึง การเอาใจใส่ และปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับเรื่องส่วนตัว ตลอดจนการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร 5) พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง การรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งไม่ใช่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นแต่รวมถึงพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรได้จัดขึ้น สอดคล้องกับ ภิมรินทร์ ทวีศรี (2552) กล่าวว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมกำหนัดเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือพนักงานที่มีพฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถและความพยายามที่มีได้คำนึงเพียงการพิจารณาว่าสิ่งนั้นเป็นหน้าที่ตนหรือไม่ แต่กลับยินดีช่วยเหลืองานที่เห็นว่าเกิดประโยชน์แก่องค์กรหรือหน่วยงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้ผลตอบแทน การให้รางวัลที่เป็นทางการหรือการประเมินผลงานหรือถูกบังคับ โดยกระทำให้ด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์กรของตนประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจรรย์ญาณในการทำงานรวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น ความรู้สึก การมีจิตสำนึก และการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่องพฤติกรรมกำหนัดเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี โดยมีความสม่ำเสมอในการมาทำงาน ให้ความสำคัญในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ด้วยการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอและเลี่ยงการขาดงาน โดยไม่จำเป็น เพื่อผลิตผลงานที่ตรงตามเป้าหมายและตรงตามเวลาที่กำหนด 2) ด้านการเพิ่มผลผลิต หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลผลิตของงาน มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของงานอยู่เสมอ เพื่อผลิตผลงานที่เพียงพอเหมาะสมกับเป้าหมายขององค์กร และทันต่อความต้องการของตลาด 3) ด้านการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความยินดีและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือแก่องค์กร ตลอดจนพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจในการป้องกันหรือแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน 4) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานยอมรับและควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกระบวนการขององค์กร ขณะที่ อุไร สายกระสุน (2562) ศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.64 เช่นเดียวกับ ศิริภูมิ ฝายรัมย์ และอภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ (2564) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า พฤติกรรมอันพึง

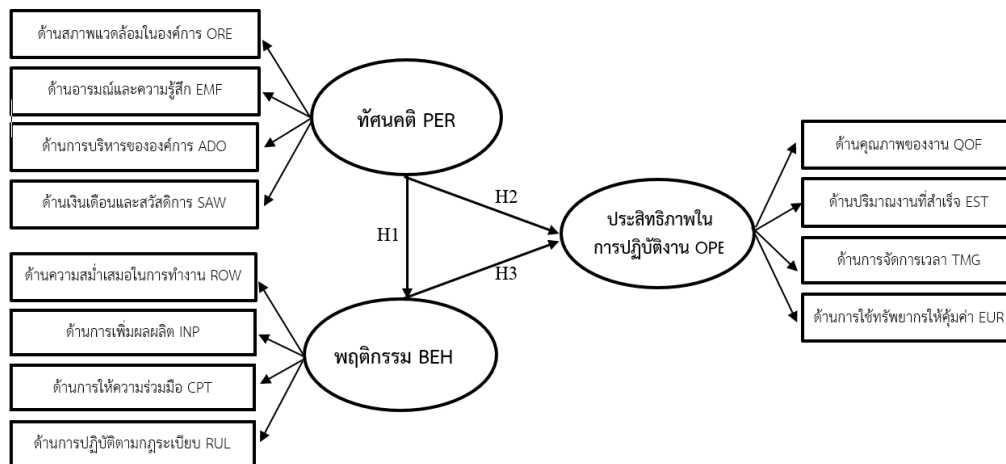
ประสงค์ของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.62

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

John Millett (1954), สัตยญา สัตยญาวิวัฒน์ (2544), ธเนศ บุตรอำ (2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานจากทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ ต่องานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด Barnard (1996), อัครเดช ไม้งจันทร์ (2560), พชร พันธุ์แดงไทย (2564) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรอย่างคุ้มค่าและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับ ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านการจัดการและด้านอื่น ๆ จนได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายองค์กร Peterson and Plowman (1989) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมี ผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงานจะต้องลงทุนน้อย ได้ผลกำไรมากที่สุดหรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด สอดคล้องกับ สุกร เสรีรัตน์ (2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ทำเมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เป็นการวัดระหว่าง Input กับ Output โดยพิจารณาถึงเวลา คือความเร็ว การใช้ทรัพยากร คือประหยัดถูกต้องคุ้มค่า ไม่สูญเสีย ไม่สิ้นเปลืองใช้วิธีการบริหารหรือการจัดการที่ดีมีความเหมาะสมโดยบุคคลหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพในตนเอง รวมไปถึงการอาศัยความร่วมมือและช่วยเหลือกันของบุคลากรทุกคนในองค์กร จนสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดและมีคุณภาพ มีความรวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐาน และได้รับผลลัพธ์ที่คุ้มค่า จนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับองค์กรได้ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้ต้องมีคุณภาพสูง ได้มาตรฐานตามที่ต้องการ รวดเร็วและไม่ผิดพลาด คุณภาพของงานต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจและ เป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรตามเป้าหมายที่กำหนด 2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องบริหารเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้อย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในหลักการที่เหมาะสม องค์กรต้องมีการพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานอย่างดี ให้สะดวก

ต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้งานไม่ผิดพลาดและทันเวลา 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) หมายถึง การใช้จ่ายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เพื่อช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



ภาพ 1 โมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับกลุ่มตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง 20 ราย ต่อ 1 พารามิเตอร์หรือตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al., 2010) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลอง จำนวน 12 ตัวแปรสังเกตได้ ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอจึงควรมีอย่างน้อย (12x20) ซึ่งผลจากการคำนวณดังกล่าวเป็นจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 240 ตัวอย่าง ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและลดความคลาดเคลื่อนจากการทดสอบผู้วิจัยจึงเก็บประชากรทั้งหมด 300 ราย จากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากเลือกเขตใดเขตหนึ่ง เป็นตัวแทนของกลุ่มการปกครองทั้ง 6 กลุ่มการปกครอง ดังนั้นจะได้หนึ่งเขตจากหนึ่งกลุ่มการปกครอง โดยได้ผลดังนี้ กลุ่มรัตนโกสินทร์ สุ่มตัวอย่างได้ เขตพญาไท กลุ่มบูรพา สุ่มตัวอย่างได้ เขตสายไหม กลุ่มศรีนครินทร์ สุ่มตัวอย่างได้ เขตสวนหลวง กลุ่มเจ้าพระยา สุ่มตัวอย่างได้ เขตสาทร กลุ่มกรุงธนเหนือ สุ่มตัวอย่างได้ เขตบางพลัด และกลุ่มกรุงธนใต้ สุ่มตัวอย่างได้ เขตราชบุรีบูรณะ จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) กำหนดสัดส่วนให้เขตละเท่า ๆ กัน คือเขตละ 50 คน โดยงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผ่าน Google doc จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการซึ่งผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของอัตราการตอบกลับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเชิงความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง เงินเดือน ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านอารมณ์และความรู้สึก ด้านการบริหารขององค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานที่สำเร็จ ด้านการจัดการเวลา ด้านการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีวัดดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน นอกจากนี้ได้ทำการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือ ค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ของแต่ละตัวแปรแต่ละตัวมีค่ามากกว่า 0.70 (Hair et al., 2006) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected-Item Total Correlation) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป ไม่มีการตัดข้อคำถามออกจากงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) โดยการตรวจสอบแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด พบว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด คือค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ค่า Variance extracted มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป (Hair et al., 2006)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าความถี่และร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อตรวจสอบการแจกแจงตัวแปร ด้วยการประมาณค่าด้วยวิธีภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL เพื่อทดสอบแบบจำลองการวัด การทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์และทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ราย ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.6 และเป็น เพศชาย ร้อยละ 29.4 มีอายุระหว่าง 18-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2 อายุระหว่าง 28-36 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.4 อายุระหว่าง 37-46 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 อายุ 47 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.7 มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.0 เท่ากัน มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 8.1 อนุปริญญา คิด

เป็นร้อยละ 13.4 ปริญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.8 และปริญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 79.2 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 17.3 และสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.5 มีระยะเวลาในการทำงานมากที่สุด 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.8 ระยะเวลา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระยะเวลา 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.2 และระยะเวลา 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 73.6 และตำแหน่งหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 26.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 15001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.4 อัตราเงินเดือน 25,001-35,000 คิดเป็นร้อยละ 21.2 อัตราเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.1 และอัตราเงินเดือนสูงกว่า 35,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.3

2. ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรแฝงทัศนคติ (PER) มีตัวแปรสังเกตได้ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร (ORE) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.954 ด้านอารมณ์และความรู้สึก (EMF) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.921 ด้านการบริหารขององค์กร (ADO) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.896 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (SAW) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.875 ตามลำดับ ตัวแปรแฝงพฤติกรรม (BEH) มีตัวแปรสังเกตได้ ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.859 ด้านการเพิ่มผลผลิต (INP) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.846 ด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.817 และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.795 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรแฝงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (OPE) มีตัวแปรสังเกตได้ด้านคุณภาพของงาน (QOF) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.974 ด้านปริมาณงานที่สำเร็จ (EST) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.873 ด้านการจัดการเวลา (TMG) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.854 และท้ายสุดด้านการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า (EUR) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.848 ตามลำดับ

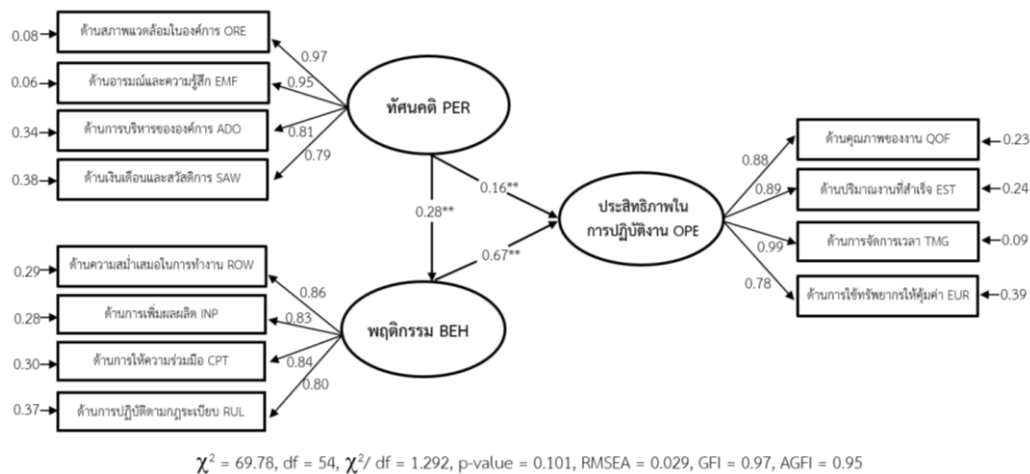
3. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากภาพ 1 และตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ทัศนคติมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.28** และ 0.16** และพฤติกรรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.67** โดยพฤติกรรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลทางตรงสูงสุด และทัศนคติ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลทางตรงต่ำสุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์ภายในของปัจจัยเชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากภาพ 1 และตาราง 1 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างที่มีการปรับโมเดลเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาตามความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในทางทฤษฎีแสดงถึงผลการวิจัยที่ยอมรับสมมติฐานหลักว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพ 2 โมเดลสมการโครงสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากภาพ 2 และตาราง 1 สามารถแสดงผลการวิจัยของโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 69.78, df = 54, \chi^2/df = 1.292, p\text{-value} = 0.101, RMSEA = 0.029, GFI = 0.97, AGFI = 0.95$ (Hair et al., 2006) จึงสรุปได้ว่ามีความสอดคล้องกันระหว่างโมเดลมาตรวัดโดยรวมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดนต์ัวแปรสาเหตุที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมดที่มีความสัมพันธ์กันนั้นสามารถอธิบายตัวแปรผล พฤติกรรมร้อยละ 6.00 และตัวแปรสาเหตุที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมดที่มีความสัมพันธ์กันนั้นสามารถอธิบายตัวแปรผลความสำเร็จทางธุรกิจได้ ร้อยละ 44.00

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน

ตัวแปรแฝงภายใน	พฤติกรรม (BEH)				ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (OPE)			
	DE		IE		DE		IE	
ตัวแปรภายนอก								
ทัศนคติ (PER)	0.28**	(0.06)	-	-	0.16**	(0.04)	-	-
พฤติกรรม (BEH)	-	-	-	-	0.67**	(0.06)	-	-
ตัวแปรสังเกตได้	ORE	EMF	ADO	SAW	ROW	INP	CPT	RUL
R ²	0.93	0.91	0.65	0.61	0.72	0.67	0.70	0.63
ตัวแปรแฝงภายใน	BEH				OPE			
R ²	0.06				0.44			

$$\chi^2 = 69.78, df = 54, \chi^2/df = 1.292, p\text{-value} = 0.101, RMSEA = 0.029, GFI = 0.97, AGFI = 0.95$$

หมายเหตุ DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม, TE = อิทธิพลรวม, * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (1.960 ถึงน้อยกว่า 2.576), ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (เท่ากับหรือมากกว่า 2.576)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 1 พบว่า ทักษะคดีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.28** โดยผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริฏฐิสรา วีระพันธ์ (2560) พบว่า ทักษะคดีกับพฤติกรรมต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ทักษะคดีมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ในขณะที่เดียวกันการแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย อย่างไรก็ตามทัศนคติเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม สอดคล้องกับ ดวงใจ เลิศปัญญาบุษ และ ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ (2561) ซึ่งพบว่า ทักษะคดีและพฤติกรรม ต่างมีความสัมพันธ์ไปในแนวทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ทักษะคดีและความเชื่อของบุคคลจะถูกควบคุมด้วยตัวแปรอื่น ๆ เช่น อารมณ์และความรู้สึก สภาพแวดล้อมในองค์กร การบริหารขององค์กร หรือจิตวิทยาอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องอยู่ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกมา ทั้งนี้ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า ทักษะคดีนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กร ถ้าพนักงานในองค์กรนั้นมีทัศนคติที่เป็นบวกในการทำงานนั้น พนักงานจะเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับองค์กร และจะพยายามที่จะแสดงศักยภาพภายในตัวเองออกมา แต่ในขณะเดียวกัน ถ้าพนักงานขององค์กรนั้นเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรหรือต่องานที่ทำแล้ว ก็อาจจะทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้พนักงานนั้นขาดความรับผิดชอบหรือไม่ตั้งใจทำงาน หรืออาจจะทำแค่เพียงให้ผ่าน ๆ เท่านั้น โดยที่ไม่มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน และไม่มีความตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 2 พบว่า ทักษะคดีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.16** โดยผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา ประพฤติธรรม (2563) พบว่า ทักษะคดีมีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะหากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่องาน และต่อเพื่อนร่วมงาน ย่อมทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดปัญหาย่อมมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อย ขณะเดียวกันหากบุคลากรมีทัศนคติทางลบต่อองค์กร ย่อมทำให้บุคลากรนั้น ๆ ทำงานอย่างไม่เต็มความสามารถ ก่อให้เกิดความด้อยคุณภาพ การปฏิบัติงานอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สอดคล้องกับ พรนิภา บริบูรณ์สุขศรี และณัฐ จันทร์ครบ (2561) ซึ่งพบว่า ทักษะคดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร หากบุคลากรภายในองค์กรมีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ก็เป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลง ผลผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน จะส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่าในการทำงานภายในองค์กร ผู้บริหารนั้นจำเป็นต้องสนใจทัศนคติของพนักงาน เพราะทัศนคตินั้นเป็นสิ่งที่มียิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุข และมีความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะเดียวกันถ้าพนักงานบางคนหรือบางกลุ่มที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรหรือการทำงาน ก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาภายในองค์กรได้

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 3 พบว่า พฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.67** โดยผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร สายกระสุน (2562) พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน กล่าวคือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การให้ความร่วมมือ ความสม่ำเสมอในการทำงานและความสามารถในการเพิ่มผลผลิต ส่งผลทำให้งานมีประสิทธิภาพและช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยในการเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับผลงานที่ควรจะเป็นให้มีความชัดเจน ช่วยให้เห็นถึงวิธีการในการพัฒนาการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่ามากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ สอดคล้องกับ ศิริภูมิ ผายรัมย์ (2564) ซึ่งพบว่า การใช้ทักษะและความสามารถ การให้ความร่วมมือ มีความสม่ำเสมอในการทำงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัด ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายถูกต้องแม่นยำมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ทั้งนี้ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อบุคคลเข้ามาอยู่ร่วมกันในองค์กร จะเกิดการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำให้บุคคล จำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อที่จะอยู่ร่วมกันภายใต้ความแตกต่างของสภาพสังคม สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรมของแต่ละบุคคลจึงมีอิทธิพลที่จะสร้างให้องค์กรสงบสุขหรือก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ได้ องค์กรที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยบุคคลที่ได้รับการสนใจให้เข้ามา และคงอยู่ในระบบขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และบุคคลจะต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นองค์กร ย่อมต้องการบุคคลหรือพนักงานที่มีพฤติกรรมพึงปรารถนา มีความผูกพันที่ตงามจากจิตใจ มีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ตั้งใจทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานให้สูงขึ้นอันจะมีประโยชน์ยิ่งสำหรับองค์กร สังคม และประเทศชาติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์จากข้อค้นพบของงานวิจัยซึ่งพบว่า ทักษะคติ และพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ทักษะคติและพฤติกรรมล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่องค์กรต้องศึกษาและให้ความสำคัญ เพื่อที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งทักษะคิตมักเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ให้แสดงออกหรือกระทำการใด ๆ เพื่อสะท้อนความรู้สึกนึกคิดภายในของตนเอง ในการทำงานทักษะคิตย่อมมีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานมีทักษะคิตที่ดีต่อองค์กร ต่องาน และต่อเพื่อนร่วมงาน ย่อมทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดปัญหาย่อมมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อย ขณะเดียวกันหากพนักงานมีทักษะคิตทางลบต่อองค์กร ย่อมทำให้ทำงานอย่างไม่เต็มความสามารถ ก่อให้เกิดความด้อยคุณภาพ การปฏิบัติงานอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (Mixed Methods) โดยในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านทักษะคติ พฤติกรรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหลากหลายมิติมากขึ้น ขณะเดียวกันอาจมีการวิเคราะห์โครงสร้างกลุ่มพหุเพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลระหว่างกลุ่มพนักงานที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติวัฒน์ นามสวัสดิ์วงศ์. (2559). *ทัศนคติของผู้หญิงต่อการโฆษณาโดยใช้แรงดึงดูดทางเพศ (Sex Appeal)*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณภัช สัมปัตตะวนิช. (2562). *ความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนก ผลิตบริษัทไฟลีนเลเซอร์ เมทเทิล จำกัด*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงใจ เลิศปัญญา และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2561). *ทัศนคติของความรักใคร่ในองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มพนักงาน Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 21(1), 50-67.
- ธเนศ บุตรอำ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม อิตาลี เอลลิ เวเตอร์ จำกัด*. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร* 11(2), 53-64.
- ธีรพร สุทธิโส. (2550). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตา ประพตธรรม. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน*. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 10(2), 58-80.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พงศ์ หรดาล. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรทิพย์ บุญนิพัทธ์. (2531). *ทัศนคติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรนิภา บริบูรณ์สุขศรี และณัฐ จันท์ครบ. (2561). *ทัศนคติและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทผลิตขวดแก้วแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ภูมรินทร์ ทวีศรี. (2552). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์แกมเบลล์แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รัตนารณ บินรวดเร็ว. (2563). *ทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำร้านสะดวกซื้อ ในพื้นที่เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วริณัฐสา วีระพันธ์. (2560). *ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบความปลอดภัย ในการทำงานของบริษัท ผลิตภัณฑ์หลอดไฟแรงดันสูง แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วิโรจน์ สุวรรณประไพ. (2565). *ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). *การศึกษาทัศนคติต่อการทำงานองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ศิริภูมิ ฝายรัศมี และอภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์. (2564). *อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 13(2), 76-92*
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เออาร์ บีซีเนส เฟลส.*
- ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์. (2560). *การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโคก จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- สุดา ประทวน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์และจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง. วารสารศรีนครินทร์วิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(14), 124-145.*
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.*
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- อุไร สายกระสุน. (2562). *พฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- Barnard, C. (1966). *Organization and management. Cambridge, Mass: Harvard University Press.*

- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the good soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship. *Academic and Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th Edition, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition, New York : Pearson.
- Johns, D. Millett (1894). *Management in the Public Service: The Guest For Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Moorhead, G., & Griffin., R. W. (1998). *Organization behavior (5thed.)*. New York : Houghton Mifflin Company.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior: Human behavior at work*. Boston, Mass: McGraw-Hill Companies.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior*. Homewood, Il: Irwin, Inc.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1989). *Business organization and management*. (3rd ed.). Ill: Irwin.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- White, L. (1989). *Universal Grammar and Second Language Acquisition*. Amsterdam: John Benjamins.