

อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและความผูกพันต่อองค์กร
ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงแรงจูงใจสู่ผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานประจำและรายวัน บริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด
Good membership behavior and corporate engagement as an interstitial
factor that link between motivation and working performance in both
temporary staff & regular staff of JPA Global Company Limited

¹กิตติยา แจ่มสว่าง และ ²สุมาลี รามานุส

¹Kittiya Jaemsawang and ²Sumalee Ramanust

^{1,2}บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

^{1,2}Graduate School, Southeast Asia University

¹Corresponding Author. Email: kittiya.jm@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวัน บริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงแรงจูงใจสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวัน บริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 202 คน ตามคำแนะนำการกำหนดตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้างล่าสุด ปี 2021 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและเก็บตัวอย่างแบบง่าย การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (2) สถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม R ผลการวิจัยพบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์กรในด้านการได้รับมอบหมายงานจะทำงานอย่างเต็มที่ (2) ระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พนักงานมีความสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงานด้วยความเต็มใจ (3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และ (4) ผลการปฏิบัติงาน พนักงานตระหนักถึงความคุ้มค่าที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33, 4.30, 4.26 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรคั่นกลางพหุคูณของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลในการเชื่อมโยงระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวัน บริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี; ความผูกพันต่อองค์กร; ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aimed to (1) to study the level of motivation. Good membership behavior Corporate commitment and performance of regular and daily employees, JPA Global Recruitment Company Limited (2) to study good membership behavior influencing organizational engagement. As an interstitial variable

linking incentives to the performance of permanent and daily employees, JPA Global Recruitment Company Limited has a total of 202 people, according to the recommendations of sampling with the latest 2021 analysis of structural equations using simple hierarchical and sampling methods. This study is a quantitative research. The questionnaire tools consist of the statistics used in the research consisted of (1) descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation and (2) inferential statistics with structural equation model analysis (SEM) using R program. The results of the study showed that (1) the organization's commitment to being fully engaged and (2) the level of good membership behavior. Employees have the ability to work on behalf of their colleagues who do not come to work willingly. (3) Performance incentive. Employees are responsible for the work assigned to them and (4) performance results. Employees are aware of the worthiness that will arise in their operations. The overall average is at a high level. The mean values were 4.33, 4.30, 4.26 and 4.24, respectively. The results of the analysis of influences, interstitial variables of good membership behavior and organizational engagement influenced the link between motivation and performance. Of regular and daily employees JPA Global Recruitment Company Limited significantly.

Keywords: Motivation; Organizational Citizenship Behavior; Relationship of Organization; Performance

บทนำ

Qualtrics LLC.,เป็นผู้พัฒนาระบบบริหารจัดการประสบการณ์ เปิดเผยผลการศึกษาเรื่องแนวโน้มประสบการณ์ของพนักงานในปี 2563 พบว่าบริษัทในประเทศไทยมีจำนวนพนักงานลาออกต่ำที่สุดในโลก โดยพนักงานเพียง 8% ที่ตั้งใจจะอยู่กับบริษัทน้อยกว่า 1 ปี และจำนวนพนักงานที่มองหางานใหม่เพิ่มขึ้นสองเท่า หรือ 16% เมื่อถามถึงช่วงเวลาทำงานกับบริษัทภายใน 2 ปี ซึ่งอัตราการลาออกของพนักงานเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงภาวะความสูญเสียเปล่าในการลงทุนของบริษัท (Brougham & Haar, 2020) โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานลาออกมีสองปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอก (pull factor) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยากกว่าปัจจัยภายใน (push factor) ซึ่งหมายถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในตัวองค์กรเองอาจมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละที่ สิ่งที่เราควรให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในที่เป็นสิ่งที่เราควบคุมได้มากกว่าอย่างใดก็ตามในหลายกรณี เมื่อเราสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์กรได้ย่อมสามารถทำให้เกิดความภาคภูมิใจในองค์กร และช่วยลดการลาออกลงได้บ้าง (Goetz et al., 2018) ซึ่งแต่ละองค์กรอาจจะมีขั้นตอนในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีใครอยากทำงานในตำแหน่งเดิมไปตลอดอายุงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ (Thongrawd et al., 2020) ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีโอกาสเติบโตในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะเมื่อใดที่พนักงานเห็นว่าการทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้จะไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งที่เป็นอยู่ ดังนั้นจึงมองหางานใหม่ย่อมสูงในทางกลับกัน หากองค์กรปรับทัศนคติ หรือสร้างแรงจูงใจเชิงบวกให้พนักงานได้สำเร็จ (Butt et al., 2020; Manosuthi et al., 2020a) ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์คือผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้เคยใช้

บริการที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการกับองค์กรย่อมมีโอกาสจะกลับมาใช้บริการซ้ำ (Manosuthi et al., 2020b; Moon et al., 2019) นอกจากนี้งานวิจัยในอดีตได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่สำคัญเพิ่มเติมที่ผู้บริหารมักจะละเลย ได้แก่เรื่อง การสื่อสารกับพนักงาน (Orpen, 1997) ความผูกพันต่อองค์กร (Manosuthi, 2021; Walden et al., 2017; Wen et al., 2019) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Moon et al., 2019).

ผู้บริหารควรมีการสื่อสารกับพนักงานเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย และช่วยเหลือให้เกิดความก้าวหน้าอย่างเหมาะสม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าต้องปฏิบัติและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความเต็มใจในการทำเพื่อองค์กรมักเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญความมีประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กร และผู้ปฏิบัติงานเองสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติที่ทุกองค์กรต้องการ ซึ่งถ้าพนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก ผลการปฏิบัติงาน เมื่อบริษัทใช้ผลงานเป็นตัวชี้วัดย่อมทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ และได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน ดังนั้นพนักงานย่อมเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และอยากทำงานให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เกิดเป็นวงจรที่ดีขึ้นซึ่งให้ประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย เมื่อใดที่บริษัทใช้ความอาวุโสหรือปัจจัยอื่น ๆ มาประเมินผลการทำงานนั้นจะเป็นจุดเริ่มต้นให้พนักงานคิดย้ายที่ทำงานใหม่นั้นเองเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคงและค่อนข้างที่จะเสี่ยงต่อการลาออก เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการป้องกันการลาออกของพนักงาน หรือลดอัตราการลาออกของพนักงานในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวันของบริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงแรงจูงใจสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวันของ บริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด

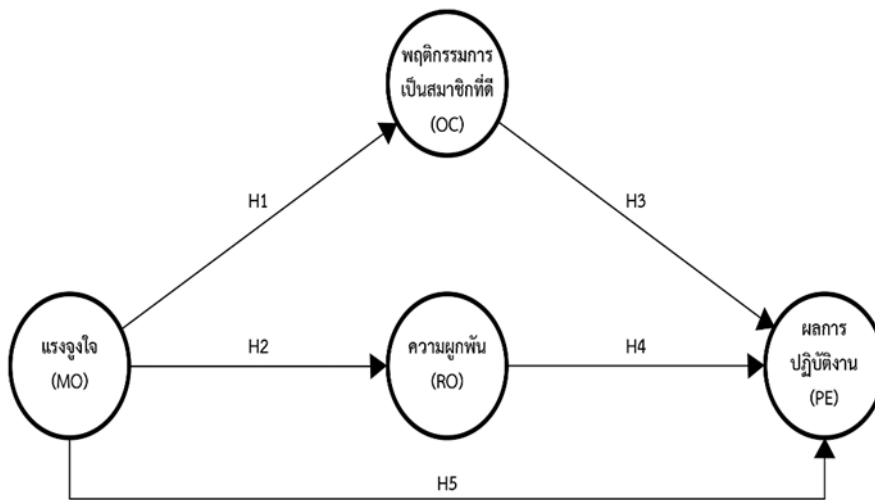
สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 (H1) แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
- สมมติฐานที่ 2 (H2) แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- สมมติฐานที่ 3 (H3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน
- สมมติฐานที่ 4 (H4) ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน
- สมมติฐานที่ 5 (H5) แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 6 (H6) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในฐานะปัจจัยคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 7 (H7) ความผูกพันในองค์กรในฐานะปัจจัยคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำและรายวัน บริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำและรายวัน บริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด จำนวนทั้งหมด 428 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 202 ตัวอย่าง ตามคำแนะนำของ Manosuthi et al. (2021)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามในการประเมินแรงจูงใจ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert (Likert' Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

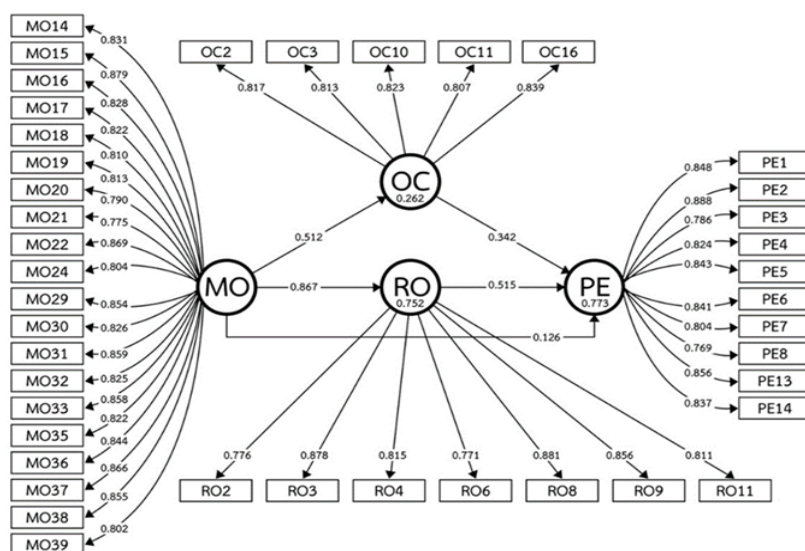
ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำมาลงข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้างเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติที่ประกอบด้วย 1) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม R

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เกิน 30 ปี (ร้อยละ 49.5) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 62.9) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 81.3) ตำแหน่งงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 86.6) ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี (ร้อยละ 66.3) รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 72.8)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวัน มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้นสูงสุดเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 รองลงมาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและรายวันมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้นสูงสุดเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.807 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานประจำและรายวันมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้นสูงสุดเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.796 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวัน มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้นสูงสุดเท่ากับ 3.864 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.025

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของสมการโครงสร้าง

ที่มา PLS graph user's guide version 3.0, By Chin (2001)

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ตัวแปร (LV)	ค่าความ ผันแปร	อิทธิพล (EFFECT)	แรงจูงใจ (MO)	พฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดี (OC)	ความ ผูกพันใน องค์กร (RO)
ผลการปฏิบัติงาน(PE)	0.773	DE	0.126*	0.342***	0.515***
		IE	0.621	0.000	0.000
		TE	0.747	0.342	0.515
พฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดี (OC)	0.262	DE	0.512***	0.000	N/A
		IE	0.000	0.000	N/A
		TE	0.512	0.000	N/A
ความผูกพันในองค์กร (RO)	0.622	DE	0.867***	N/A	0.000
		IE	0.000	N/A	0.000
		TE	0.867	N/A	0.000

หมายเหตุ: DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect, N/A = Not Applicable

* หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65

** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96

*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงาน (PE) พบว่า แรงจูงใจ (MO) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OC) และความผูกพันในองค์กร (RO) มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน (PE) มีค่าเท่ากับ 0.126, 0.342 และ 0.515 ตามลำดับ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี (OC) มีอิทธิพลทางอ้อมมีค่าเท่ากับ 0.562 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OC) พบว่า มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจ (MO) มีค่าเท่ากับ 0.512 และ ความผูกพันในองค์กร (RO) พบว่า มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจ (MO) มีค่าเท่ากับ 0.867 ส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพล ตัวแปรคั่นกลางพหุคูณของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีและความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลในการเชื่อมโยงระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวัน บริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยจะเป็นการศึกษา อิทธิพลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีและความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยง แรงจูงใจสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวันบริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล ซึ่งผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	0.512***	9.359	สนับสนุน
H2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	0.867***	51.065	สนับสนุน
H3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน	0.342***	3.873	สนับสนุน
H4 ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน	0.515***	4.834	สนับสนุน
H5 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน	0.126**	1.778	สนับสนุน

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และความผูกพันในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีตัวแปรคั่นกลางที่จะนำมาอธิบายอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมจะปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในฐานะปัจจัยคั่นกลาง (OC) ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน	.3500	.0404	.2684	.493
H7 ความผูกพันในองค์กรในฐานะปัจจัยคั่นกลางระหว่าง (RO) แรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน	.5182	.0621	.13951	.6406

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในฐานะปัจจัยคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน เพราะค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) ขอบเขตบน(Boot ULCL) มีค่าไม่คลุม 0 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน

ความผูกพันในองค์กรในฐานะปัจจัยคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานเพราะค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) ขอบเขตบน (Boot ULCL) มีค่าไม่คลุม 0 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความผูกพันในองค์กรในฐานะปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงแรงจูงใจสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำและรายวันบริษัท จัดหางาน เจพีเอ โกลบอล จำกัด โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและข้อมูลต่างๆได้ ดังนี้

ปัจจัยของแรงจูงใจ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้ การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ไม่ว่าจะเป็นได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ มีอิสระในการปฏิบัติงานให้เสร็จตามที่กำหนด หรือการได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ อุไร (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสุขในการทำงาน 2) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3) ด้านความมีประสิทธิภาพ ในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้ การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานซึ่งรวมถึงการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การคิดถึงการกระทำของตนและทำงานเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุจลินท์ จรมา (2561) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร ทัศนศึกษา บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการช่วยเหลือ อยู่ในระดับมากที่สุด และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามกฎระเบียบองค์กร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้ การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลมีต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลมีต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงองค์กรให้สิ่งตรงความต้องการ

ของพนักงาน แม้กระทั่งการอยากทำงานกับองค์กรต่อไปหรือการตัดสินใจเปลี่ยนงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ ศรีศิต (2558) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านบรรยากาศในองค์กรตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านการจัดการศึกษา ด้านผู้บริหาร ด้านสังคมแห่งการเรียนรู้ ด้านครู และด้านคุณภาพผู้เรียน ตามลำดับ และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ โดยภาพรวม โดยสามารถ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยของผลการปฏิบัติงาน

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากผลการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า การศึกษา ค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมากเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 2) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคือคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต 3) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความเป็นได้ของการตั้งสมมุติฐานว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ซึ่งความสามารถในการทำนายมีค่าน้อยโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น โดยพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สามารถพยากรณ์ผลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยทั้งเชิงปริมาณ และงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เพื่อจะได้นำไปพัฒนาปรับปรุงภาพลักษณ์ของบริษัทต่อไป

2) การวิจัยครั้งต่อไปควรนำไปศึกษา ในบริษัทอื่นที่มีลักษณะเหมือนกันเพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีกับความผูกพันในองค์กร เพื่อเทียบกับผลวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ประเสริฐ อุไร (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ*

(ประเทศไทย). สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

มูจลินท์ จรมา (2561). *พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การ*

ปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ระวีวรรณ ศรีศต (2558). *ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานตาม*

มาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

พระราชวังสนามจันทร์.

อัครเดช ไม้จันทร์ (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม*

อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Brougham, D., & Haar, J. (2020). Technological disruption and employment: The influence on job insecurity and turnover intentions: A multi-country study. *Technological Forecasting and Social Change*, 161, 120276.

Butt, R. S., Wen, X., & Hussain, R. Y. (2020). Mediated Effect of Employee Job Satisfaction on Employees' Happiness at Work and Analysis of Motivational Factors: Evidence from Telecommunication Sector. *Asian Business Research Journal*, 5, 19–27.

- Goetz, K., Kleine-Budde, K., Bramesfeld, A., & Stegbauer, C. (2018). Working atmosphere, job satisfaction and individual characteristics of community mental health professionals in integrated care. *Health & Social Care in the Community*, 26(2), 176–181.
- Manosuthi, N. (2021). *Unified framework for predicting customer values by using a set of customer metrics*. [The Hong Kong Polytechnic].
<https://theses.lib.polyu.edu.hk/handle/200/10982>
- Manosuthi, N., Lee, J. S., & Han, H. (2020a). Impact of distance on the arrivals, behaviours and attitudes of international tourists in Hong Kong: A longitudinal approach. *Tourism Management*, 78, 1–26.
- Manosuthi, N., Lee, J. S., & Han, H. (2020b). Predicting the revisit intention of volunteer tourists using the merged model between the theory of planned behavior and norm activation model. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(4), 510–532.
- Manosuthi, N., Lee, J. S., & Han, H. (2021). *An innovative application of composite-based structural equation modeling in hospitality research with empirical example*. Cornell Hospitality Quarterly.
- Moon, T. W., Hur, W. M., & Hyun, S. S. (2019). How service employees' work motivations lead to job performance: The role of service employees' job creativity and customer orientation. *Current Psychology*, 38(2), 517–532.
- Orpen, C. (1997). The interactive effects of communication quality and job involvement on managerial job satisfaction and work motivation. *The Journal of Psychology*, 131(5), 519–522.
- Thongrawd, C., Ramanust, S., Narakorn, P., & Seesupan, T. (2020). Exploring the Mediating Role of Supply Chain Flexibility and Supply Chain Agility between Supplier Partnership, Customer Relationship Management and Competitive Advantage. *Int. J Sup. Chain. Mgt*, 9(2), 435.
- Walden, J., Jung, E. H., & Westerman, C. Y. (2017). Employee communication, job engagement, and organizational commitment: A study of members of the Millennial Generation. *Journal of Public Relations Research*, 29(2–3), 73–89.

Wen, X., Gu, L., & Wen, S. (2019). Job satisfaction and job engagement: Empirical evidence from food safety regulators in Guangdong, China. *Journal of Cleaner Production*, 208, 999–1008.