

ความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันกับงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการ  
ทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย  
THE TRUST OF THE ORGANIZATION AND THE ENGAGEMENT WITH THE  
WORK AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY OF THE EXPRESSWAY  
AUTHORITY THAILAND PERSONNEL.

อัญเรศน์ ตูละ

สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

ANYARED TULA

E-mail: [anyaredtula@gmail.com](mailto:anyaredtula@gmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันกับงานที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไว้วางใจต่อองค์กรมากที่สุดใ

เรื่อง มีนโยบายด้านสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความผูกพันกับงานมากที่สุดในเรื่อง คำนึงเกี่ยวกับงานและสถานที่ทำงาน

จากการตั้งสมมติฐานพบว่า ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันกับงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทยอย่างนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : ความไว้วางใจต่อองค์กร, ความผูกพันกับงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

### Abstract

The research of The trust of the organization and the engagement with the work affecting performance efficiency of the expressway authority of Thailand personnel. The objective of this study was to study the influence of trust on the organization and engagement with the work on the enhancement of work efficiency of the expressway authority Thailand personnel. It was classified by demographic factors such as gender, age, education level and work experience. The population used is the expressway authority Thailand personnel. The samples amount 200 people. Statistics used the descriptive statistics consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics such as multiple regression analysis. The hypothesis test was at the statistical significance level 0.05.

The results of the research revealed that most of the respondents were female. Be under 35 years of age with a bachelor's degree. And when inquiring about work experience It was found that most of the respondents had 6 - 10 years of working experience and trusted the organization in a welfare policy that was beneficial to employees. It was also found that the majority of respondents were mostly engaged with the job they were familiar with the job and the workplace. The organization trust as well as work engagement affected the enhancement of personnel's work efficiency of the Expressway Authority Thailand at the statistical significance level of 0.05.

Key words : organization trust, work engagement, enhancement

### บทนำ

การทางพิเศษแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีวิสัยทัศน์คือ “มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดี มีความคุ้มค่า สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย อย่างยั่งยืน” ซึ่งต้องอาศัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงของบุคลากรอันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเช่นกัน

การที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง อาทิ วรันทรรองกลัด(2559) ได้อธิบายไว้ว่า ความไว้วางใจในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นมากต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

ในองค์การองค์การใดปราศจากความไว้วางใจย่อมส่งผลให้เกิดการขาดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในองค์การ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นลดลงซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ อธิป จันทรสุรีย์ (2563) ที่ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยประเภทอื่นๆพบว่าPorter and other (1977)ได้อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่จะบอกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์การ ซึ่งจะรวมไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในความเข้มข้นที่เป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ โสมย์สิริ มูลทองทิพย์(2556) ที่ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยหรือไม่มีเลย

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้เกิดความชัดเจนกับบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่จะนำไปสู่ผลสรุปของการศึกษาที่ว่าความไว้วางใจและความผูกพันส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทยโดยผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาของการวิจัยของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. บุคลากรของการทางพิเศษแห่งให้ระดับความคิดเห็นอย่างไรต่อความไว้วางใจในการทำงาน
2. บุคลากรของการทางพิเศษแห่งให้ระดับความคิดเห็นอย่างไรต่อความผูกพันในการทำงาน
3. ความไว้วางใจและความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทยหรือไม่และลักษณะใด

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของ บุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อความไว้วางใจ ความผูกพัน และประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความไว้วางใจและความผูกพัน ที่มีต่อ การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการทำงาน

#### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่1 : ความไว้วางใจต่อองค์กรส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่2 : ความผูกพันกับงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง ขอบเขตของประชากร ในการศึกษาวิจัยความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันกับงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ในครั้งนี้ ได้ทำการเลือกกลุ่มประชากรที่เป็นบุคคลากรของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 200 คน

**2. ด้านเนื้อหา** คือ เป็นการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยมุ่งวิจัยอิทธิพลที่ส่งผลจำนวน 2 ด้านได้แก่ ด้านความไว้วางใจต่อองค์กร และ ด้านความผูกพันกับงาน

### **ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย**

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน (2) ความไว้วางใจต่อองค์กร (3) ความผูกพันกับงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

การศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้เรื่องการวางแผนและนโยบายด้านบริหารงานบุคคล

2. บุคคลที่สนใจได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลากรวิชาชีพต่างๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ (1) นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป (2) นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ (3) นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้และทักษะให้กับการพัฒนาตนเอง

3. กลุ่มบุคคลทั่วไป ได้แก่ ผู้ใช้บริการประเภทคมนาคม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับทัศนคติการรับรู้รวมถึงการปรับพฤติกรรมการใช้บริการเพื่อมิให้เสียผลประโยชน์กับตนเอง

### **การทบทวนวรรณกรรม**

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่

### **ความไว้วางใจ**

Luhmann, 1979 ได้เสนอแนวความคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางถึงรูปแบบความไว้วางใจ คือ 1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ 2) ความไว้วางใจในระบบ (System trust) เป็นความไว้วางใจในองค์กรโดยภาพรวม ทฤษฎีของเขามองว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแทนของระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม และสามารถพยากรณ์ได้โดยผลงานของ Luhmann ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในองค์กร (Organizational trust) เป็นระบบขององค์กรที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์กร ซึ่ง Luhmann ได้จำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความ

ไว้วางใจในองค์กร แม้ว่าเขาจะเสนอว่า ความไว้วางใจก่อให้เกิดกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม จึงได้จำแนกความไว้วางใจออกเป็น 1.1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคลเป็นการวัดประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ 1.2) ความไว้วางใจในระบบ (ความไว้วางใจในองค์กร) เป็นการวัดประเมินความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กรและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่างของการรับรู้พนักงานต่อความไว้วางใจได้อย่างครอบคลุม และในการศึกษาความไว้วางใจทั้ง 2 มิติถือเป็นปัจจัยในการส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์อย่างเสมอภาคระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ย่อมส่งผลถึงความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ที่ถือเป็นแกนของสัมพันธภาพทั้งหลายที่ช่วยยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกัน ด้วยความรู้สึกร่วมกันคงปลอดภัย บรรยากาศของความไว้วางใจที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน จะทำให้ทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจของ ลูทแมนน์ ที่กล่าวข้างต้นแล้ว ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้อธิบายความหมายของ ความไว้วางใจ ไว้อย่างหลากหลายความหมาย เช่น

จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ (2553) ให้ความหมายความไว้วางใจในองค์กรว่า หมายถึงความมั่นใจ ความเชื่อมั่นและการสนับสนุนของแต่ละบุคคลต่อบุคคลหนึ่ง

พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) ให้ความหมายความไว้วางใจในองค์กรว่า หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดจากความรู้สึก ความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลว่าเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมสามารถพยากรณ์ได้ มีความเมตตาต่อผู้อื่น และมีความสามารถในการพึ่งพาอาศัยได้ ที่แสดงออกถึงความคาดหวังในคำพูดการกระทำ รวมถึงการตัดสินใจในผู้อื่นที่มีผลกระทบต่อตนเอง

กรรณิกา ทองศรี (2555) ให้ความหมายความไว้วางใจในองค์กรว่า หมายถึงความเชื่อมั่นที่ขึ้นอยู่กับกลุ่มบุคคลอื่น ประกอบไปด้วยเจตนาที่จะยอมรับความไม่มั่นคง เป็นความเต็มใจในการยอมรับความเสี่ยงของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีความเชื่อว่าพวกเขาจะปฏิบัติตามสิ่งที่เราคาดหวังไว้โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบควบคุมพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งแต่อย่างใด

สุขเสริม สงวนพานิช (2555) ให้ความหมายความไว้วางใจในองค์กรว่า หมายถึงความรู้สึกเชื่อมั่น ความเต็มใจที่จะยอมรับเผชิญกับความเสี่ยงในตัวบุคคลอื่น หรือกลุ่ม หรือองค์กรโดยไม่คำนึงถึงการติดตามหรือการควบคุมบนความคาดหวังว่าจะมีพฤติกรรมไปในทางที่ก่อให้เกิดผลดีและสอดคล้องกับผลประโยชน์ของผู้ให้ความไว้วางใจ ไม่ว่าจะเป็คำพูดการกระทำ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสรุปว่า ความไว้วางใจคือการเชื่อมั่นคุณค่าเป้าหมายขององค์กรรวมถึงมีความต้องการอย่างมากที่จะอยู่ร่วมกับองค์กร และพร้อมจะยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ความไว้วางใจที่

เกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะส่งผลทุกคนมีอิสระในกาแสดงความคิดเห็นและมีส่วนรวมในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

### ความผูกพันกับงาน

Steers (Steers, 1991:79อ้างถึงในณัฐพงษ์ สุวรรณรัตน์2559: 13) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง(1)ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง ทศนะคติที่สอดคล้องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์การ (2)ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ (3)ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ

การที่ผู้ปฏิบัติงาน ในองค์การจะเกิดความผูกพันต่อองค์การ มีความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้นั้น องค์การจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่างๆที่บุคลากรต้องการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยตระหนักว่าบุคคลแต่ละคนก็มีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การในที่สุด

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันของ Steers ที่กล่าวข้างต้นแล้ว ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้อธิบายความหมายของ ความผูกพันกับองค์การ ไว้อย่างหลากหลายความหมาย เช่น

Albrecht (2010) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ เป็นความคิดทางบวกของงานเกี่ยวข้องกับลักษณะสภาวะทางจิตใจโดยมีความตั้งใจอย่างแท้จริงที่จะสร้างความสำเร็จขององค์การ

Wilson (2010) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ เป็นลักษณะของความทุ่มเทอย่างสุดความสามารถในการทำงาน และมีการเชื่อมโยงกับผลการทำงานและเป้าหมายองค์การของบุคลากร

จาร์นันท์ อิทธิอาวัชกุล (2553) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความเต็มใจของบุคลากรในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป รวมไปถึงทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์การ โดยที่บุคลากรยอมสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

ประมินทร์ เนาวกาญจน์ (2553) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติต่อองค์การโดยมีทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่ตั้งใจและจะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ ซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบ ความศรัทธา และยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ รวมถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ นอกจากนี้ยังประกอบด้วยความภาคภูมิใจในความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

พิชิต เทพวรรณ (2554) ได้ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การอุทิศตนในการทำงานของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและเกิดความจงรักภักดีและศรัทธาของบุคลากรที่มีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบและองค์กร

สุวรรณณี โภเมศ (2554) สรุปว่า ความผูกพันในองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรทำงานกับองค์การอย่างต่อเนื่องและมีความพึงพอใจในงาน พยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุด มีจิตใจที่ต้องการเห็นความก้าวหน้าขององค์การ รวมทั้งก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆ ที่ส่งเสริมการทำงาน

อนงค์ศิริ โรจนโสดม (2561) สรุปไว้ว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง เป็นการที่บุคลากรมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถและพร้อมที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างตามที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ และเสียสละแรงกายแรงใจที่จะช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆภายในองค์การ

Schaufeli and Bakker อ้างถึงใน วัชระ เวชประสิทธิ์ (2557) ได้อธิบายว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรถือได้ว่าเป็นโครงสร้างของความรู้สึกและพฤติกรรม มีจำนวน 3 องค์ประกอบ คือ 1. ความเข้มแข็งกระฉับกระเฉง (Vigor) คือ ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพยายาม ความแน่วแน่ ความมุ่งมั่น และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2. การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) คือ ลักษณะพฤติกรรมที่ทำงานอย่างเต็มที่และมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน 3. การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน (Absorption) คือ ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความตั้งใจ ผักใฝ่อยู่กับงาน ให้เรื่องงานเป็นสิ่งสำคัญอันดับหนึ่งเสมอ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสรุปว่าความผูกพันคือความรู้สึกที่ต้องการจะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต่อไป มีทัศนคติในทางบวกต่องาน ยอมรับเป้าหมายขององค์การและ เต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ

### **ประสิทธิภาพในการทำงาน**

Petersen และ Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้ (1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ความพึงพอใจ และมีประโยชน์ที่คุ้มค่า ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ (2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้โดยผลงานที่ออกมาจะต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม (3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว (4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนคือการใช้ทรัพยากรด้าน บุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างประหยัด

และคัมค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

Ryan และ Smith (1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานในแง่บวก ซึ่งสามารถพิจารณาจากการทำงานของแต่ละบุคคลโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ เช่นความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

Mike Woodcoch (1989; อ้างอิงจาก ธนกร กรวัชรเจริญ, 2555) กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การที่พนักงานทำงานร่วมกันต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่มีการแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 9 ประการ คือ (1) การมีเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (2) เปิดเผยต่อกันและกัน พนักงานจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาช่วยแก้ไขปัญหาย่างเต็มที่และจริงจัง (3) การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกันจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ และถ้าพนักงานไม่มีความรู้สึกจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ (4) การร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ ก็คือการที่คนแต่ละคนพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน พร้อมทั้งจะแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพราะทุกคนมีความไว้วางใจกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา (5) กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้อง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายต้องมีความชัดเจน และพนักงานทุกคนมีความเข้าใจกันอย่างดี (6) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม มีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของสมาชิกออกมา มิใช่ผู้นำเป็นคนทำเสียเองผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลมากที่สุด คือ การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน อาจเกิดจากสาเหตุการขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคคล (7) ทบทวนผลงานและวิธีการปฏิบัติงาน (Regular review) การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ารู้จักคิดปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน การทบทวนการปฏิบัติงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีมโดยส่วนรวม (8) การพัฒนาตนเอง (Individual development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้นขณะเดียวกันประสิทธิภาพจากการทำงานจะเพิ่มขึ้นด้วย (9) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relation) ในการปฏิบัติงานร่วมกันจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสุข และมีประสิทธิภาพของงาน



ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบแบบแผน มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและได้มาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน มีความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) กล่าวว่า การทำงานที่จะทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายงานและอยู่ร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีความสุข ได้รับการยกย่องและความชมเชยจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้นจะขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งต่างๆในองค์กรเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้น การที่ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนับว่ามีความจำเป็นที่ต้องทราบในการบริหาร ที่จะใช้ความสามารถในการเป็นผู้นำและสร้างขวัญกำลังใจเพื่อให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและเสร็จลุล่วงไปอย่างรวดเร็วและดีที่สุด

กัลยา วงษ์ลัมัย (2556) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่า การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความเอาใจใส่ในงานและความรับผิดชอบ พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดีขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสรุปว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การกระทำของบุคลากรในหน่วยงานที่พร้อมจะทุ่มเททำงาน ให้สำเร็จ ลุล่วง ตามเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วตามเวลาที่กำหนดและประหยัดทรัพยากรขององค์กร

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม อิเล็กทรอนิกส์และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

กลุ่มประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่มีข้อมูลสถิติราช ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรของ Cochran(1977) เมื่อแทนค่าทุกค่าในสูตรจะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 168คน ในที่นี้ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนให้เท่ากับ 200คน เพื่อเผื่อไว้สำหรับความผิดพลาดของผู้ตอบแบบสอบถามหรือตอบไม่ครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามลักษณะประชากร ซึ่งจะประกอบไปด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านประสบการณ์ทำงาน

1.2 ข้อมูลทั่วไปตัวแปรเรื่องความไว้วางใจ ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องความผูกพันกับงาน ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อกำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อกำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยประชากร ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

1.2 ใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความไว้วางใจและความผูกพันที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

##### 2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อความไว้วางใจองค์กร

2.2. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีต่อความผูกพันกับงาน

2.3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันกับงานที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ซึ่งการวิเคราะห์ถึงอิทธิพลในรูปของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค และตัวแปรตามหนึ่งตัวที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) เพื่อดูเส้นทางการส่งผลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรทั้งสามประเภท (Neil J. Salkind. 2010.)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไว้วางใจต่อองค์กรมากที่สุดในเรื่อง มินโยบายด้านสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความผูกพันกับงานมากที่สุดในเรื่อง คำนึงกับงานและสถานที่ทำงาน

จากการตั้งสมมติฐานพบว่า ความไว้วางใจต่อองค์กร และความผูกพันกับงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทยอย่างนัยสำคัญ 0.05

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาในที่นี้ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษา มาอธิบายถึงความสอดคล้องระหว่างผลการศึกษาที่ได้กับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาใช้กับการศึกษาครั้งนี้

2.1 ผลการศึกษาที่พบว่าความไว้วางใจต่อองค์กรส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทางพิเศษแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนางสาววิรินทร์ รองกลัด(2559) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและอาหารแห่งหนึ่ง ที่อธิบายว่า ความไว้วางใจในองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งองค์กรสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ พสชนันท์ บุญช่วย, วิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของความสุขในการทำงาน ความไว้วางใจในองค์กร และความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไปของตลาดแรงงาน โดยผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน และมีผลวิจัยไปในทิศทางเดียวกันกับ อธิป จันทร์สุริย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไว้วางใจต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานในโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ โดยผลการวิจัยคือ ความไว้วางใจทางภาวะอารมณ์ของบุคลากรในธุรกิจบริการ และความไว้วางใจทางความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในธุรกิจบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 ผลการศึกษาที่พบว่าความผูกพันกับงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทางพิเศษแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของระวีวรรณ ศรีคต (2558)

ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยศูนย์การศึกษาพิเศษ กลุ่มสถานศึกษาสังกัดสำนักบริหารงาน การศึกษาพิเศษ จำนวน 66 ศูนย์ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ข้าราชการครูและพนักงานราชการชั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ร ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านความ จงรักภักดีต่อองค์การ และด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำ เนินงานตาม มาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ โดยภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะนาฏ บุตรราช, เชี่ยวชาญ อาศุ วัฒนกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันองค์การและประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพอยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการท างาน บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และค่านิยมหลักขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันองค์การมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับ การศึกษาของ ร้อยโท ขวัญชัย ชมศิริ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานครโดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กร มี อิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน และคล้ายคลึงกับการศึกษาของ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ ดังนี้

#### 1. ผู้ประกอบการธุรกิจ

ผู้ประกอบการธุรกิจในที่นี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับการคมนาคม ซึ่ง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ดำเนินกิจการต่อไปนี้ คือ

1.1 ผลการศึกษาที่พบว่า ความไว้วางใจต่อองค์กร ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพนักงานมีความไว้วางใจต่อองค์กรในเรื่องการมีสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานมากที่สุด ดังนั้นจึง สามารถนำในส่วนของสวัสดิการไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์บริหารองค์กรได้

1.2 ผลการศึกษาที่พบว่า ความผูกพันกับงาน ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดย พนักงานมีความผูกพันมาที่สุดในเรื่องความคุ้นเคยกับงานและสถานที่ทำงาน ดังนั้นสามารถถูกนำไปใช้ใน พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานได้ เช่น การจัดสัมมนา เพื่อเพิ่มความผูกพันให้กับพนักงาน

## 2. นักวิชาการทางด้านวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบบุคคล

ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นพื้นฐานในการศึกษาหรือการวิจัยครั้งต่อไป และยังสามารถนำไปใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มียอดความรู้ทางด้านความไว้วางใจและความผูกพันกับงาน ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงลึกได้มากขึ้น

## 3. บุคคลทั่วไปในฐานะผู้บริโภค

ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการปรับทัศนคติการรับรู้รวมถึงการปรับพฤติกรรมในการบริโภค และการใช้บริการประเภทการคมนาคม เพื่อมิให้เสียผลประโยชน์กับตนเองแต่จะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองภายหลังการใช้บริการ หรือการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และได้รับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อไปในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

1. ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่ใช้สินค้าและบริการประเภทนี้ ได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นกว่าประชากรกลุ่มใหญ่ มีความคิดเห็นต่อสินค้าหรือบริการประเภทการคมนาคมอย่างไร

2. ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่นๆ เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้า

3. ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่น ๆ ที่ทำให้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กรรณิกา ทองศรี. (2555) การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กัลยา วงษ์ลัมย์. (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้าน

เครื่องรูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา). การค้นคว้าอิสระ สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล. (2553) บริหารคนเหนือตำรา 2. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯธุรกิจ

จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์. (2553) ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาकर กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ณัฐวัตร เบ่งวันปลูก. (2560) ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด(มหาชน).การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประมินทร์ เนาวกาญจน์. (2553) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครยะลา. การค้นคว้าอิสระ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์

ปิยะนาฏ บุตรราช,เซี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล. (2558) ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พลชนันท์ บุญช่วย,วิโรจน์เจษฎาลักษณ์. (2561) อิทธิพลของความสุขในการทำงาน ความไว้วางใจในองค์กร และความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพ ในการทำงาน of พนักงาน บริษัทผลิตอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล. (2554) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยศิลปากร

พิชิต เทพวรรณ. (2554) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.พรินท์ (1991) จำกัด

ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพุทธศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ร้อยโท ขวัญชัย ชมศิริ. (2560) ปัจจัยที่มีอิทธิต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ระวีวรรณ ศรีคต. (2558) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ. การค้นคว้าอิสระ ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์

วรินทร์ รองกลัด. (2559) ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและอาหารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วัชร เวชประสิทธิ์. (2557)รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. 4(1): 2-15"

สุขเสริม สงวนพานิช. (2555) ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจภายในองค์การกับประสิทธิผลของทีมพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม.การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สุวรรณณี โภเมศ. (2554) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของอาจารย์วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยบูรพา

อธิป จันทร์สุริย์. (2563) อิทธิพลของความไว้วางใจต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมในธุรกิจบริการ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

อนงค์ศิริ โรจนโสดม. (2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์การของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Albrecht. (2010) Employee engagement: 10 key questions for research and practice.

Casey Wilson. (2010) The High Cost of Low Engagement. Management Concepts

Luhmann. (1979) Trust, Power and Control in Trans-Organizational Relations.

Petersen and Plowman. (1 9 5 3 ) Business Organization and Management. Homewood, : Richard D. Irwin.

Ryan and Smith. (1954)Principle of Industrial Psycohlogy. New York : The Mcnanla Press Company.

Steers. (1991) Motivation and Work Behavior (5th ed.). New York: McGraw-Hill.