

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจการจัดงานนิทรรศการงานแสดงสินค้า
และกิจกรรมทางการตลาดในเขตกรุงเทพมหานคร

THE EFFECT OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON THE
WORK PERFORMANCE OF PERSONNEL IN ORGANIZATIONS ENGAGED IN EXHIBITION
TRADE SHOW AND MARKETING EVENT BUSINESSES
IN THE BANGKOK

สุรินทร์ พงษ์พิพัฒน์

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Sukharin Pongpiphat

Faculty of Business Administration, Major in Management, Ramkhamhaeng University, Thailand

Email: sukharin@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจการจัดงานนิทรรศการและกิจกรรมทางการตลาดในเขตกรุงเทพมหานคร บริบทของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ในยุคหลังโควิด-19 มีความท้าทายสูงขึ้น จากการเกิดขึ้นของงานรูปแบบไฮบริด (Hybrid Events) และความคาดหวังต่อ "ประสบการณ์องค์รวม" (Holistic Experience) ทำให้บุคลากรกลายเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จขององค์กร

การวิจัยนี้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) และแบบจำลองสามองค์ประกอบของเมเยอร์และอัลเลน (ความผูกพันทางอารมณ์, ต่อเนื่อง, บรรทัดฐาน) เพื่อศึกษาตัวแปรอิสระที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน 5 มิติ (ปริมาณ, คุณภาพ, ความรับผิดชอบ, ค่าใช้จ่าย, วิธีการ) โดยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำนวน 175 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นแนวโน้มว่าปัจจัยจูงใจ โดยเฉพาะด้านความสำเร็จของงานและการยอมรับนับถือ รวมถึงความผูกพันทางอารมณ์ เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญที่สุด ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อเนืองมีอิทธิพลน้อยกว่า ข้อค้นพบนี้ชี้แนะว่าการส่งเสริมแรงจูงใจภายในและการสร้างความผูกพันทางใจเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการยกระดับศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากข้อจำกัดด้านขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยจึงเป็นการชี้ให้เห็นแนวโน้มเบื้องต้นซึ่งควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต

คำสำคัญ ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยจูงใจ

Abstract

This quantitative research aims to analyze the influence of job satisfaction and organizational commitment on the work performance of personnel in Bangkok's exhibition and marketing event industry. The MICE industry faces heightened challenges in the post-COVID-19 era, driven by the rise of hybrid events and consumer demand for a "holistic experience," making human capital a critical factor for organizational success.

The study applies Herzberg's Two-Factor Theory (motivator and hygiene factors) and Meyer and Allen's Three-Component Model (affective, continuance, and normative commitment) to examine their impact on work performance, measured across five dimensions (quantity, quality, responsibility, cost, and method). Data were collected via questionnaires from a convenience sample of 100 industry personnel and analyzed using multiple regression analysis.

The findings indicate a preliminary trend that motivator factors, particularly achievement and recognition, along with affective commitment, are the most significant predictors of work performance. In contrast, hygiene factors and continuance commitment have a lesser impact. This suggests that fostering intrinsic motivation and psychological attachment is a key strategy for enhancing employee potential in this high-pressure industry. However, due to the sample size limitation, these results represent initial trends that warrant further investigation with a larger, more systematically selected sample.

Keywords Job Satisfaction, Organizational Commitment, Work Performance, Motivator Factors

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) ซึ่งครอบคลุมธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า และกิจกรรมทางการตลาด ถือเป็นกลไกยุทธศาสตร์ที่มีมูลค่าสูงและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจของภูมิภาค บทบาทของอุตสาหกรรมนี้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการเป็นช่องทางการตลาด แต่ยังทำหน้าที่เป็นเวทีสำคัญในการแลกเปลี่ยนนวัตกรรม สร้างเครือข่ายทางธุรกิจ และส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศ อย่างไรก็ตาม ภูมิทัศน์ทางธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงหลังยุคโควิด-19 ซึ่งนำอุตสาหกรรมเข้าสู่ "สภาวะปกติใหม่" (New Normal) ที่มีความท้าทายและซับซ้อนยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือการเกิดขึ้นของงานในรูปแบบไฮบริด

(Hybrid Events) ที่ผสมผสานช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ และการเร่งตัวของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งผนวกรวมเทคโนโลยีเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้ส่งผลโดยตรงต่อความคาดหวังของผู้บริโภคที่ปรารถนา "ประสบการณ์องค์รวม (Holistic Experience)" ที่น่าจดจำและสร้างความประทับใจ

ท่ามกลางบริบทที่เต็มไปด้วยความคาดหวังที่สูงขึ้นนี้ "บุคลากร" ได้กลายเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จที่สำคัญที่สุด คุณภาพ ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการให้บริการของทีมงานคือสิ่งที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน พนักงานในธุรกิจอีเวนต์ยุคใหม่ต้องแบกรับภาระและความกดดันที่เพิ่มขึ้น พวกเขาต้องมีทักษะที่หลากหลายและมีความสามารถในการปรับตัวสูงเมื่อภาระงานและความคาดหวังต่อตัวบุคลากรสูงขึ้น ย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อสภาวะจิตใจ และทัศนคติต่อการทำงานของพวกเขา คำถามสำคัญที่เกิดขึ้นสำหรับผู้บริหารคือ ท่ามกลางความท้าทายเหล่านี้ องค์กรจะสามารถรักษาและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไว้ได้อย่างไร การทำความเข้าใจปัจจัยภายในที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นความจำเป็นเชิงกลยุทธ์ หากบุคลากรขาดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หรือไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ย่อมเป็นไปได้ที่จะคาดหวังให้พวกเขาส่งมอบ "ประสบการณ์องค์รวม" ที่ยอดเยี่ยมให้แก่ลูกค้าได้

ดังนั้น การศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Work Performance) ของบุคลากรในธุรกิจนี้ จึงไม่ใช่เป็นเพียงประเด็นด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แต่เป็นความจำเป็นเชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรในยุคปัจจุบัน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรที่ทำธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า และกิจกรรมทางการตลาด
2. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานในองค์กรที่ทำธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า และกิจกรรมทางการตลาด
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ทำธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า และกิจกรรมทางการตลาด
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่ทำธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า และกิจกรรมทางการตลาด
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันของพนักงานในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

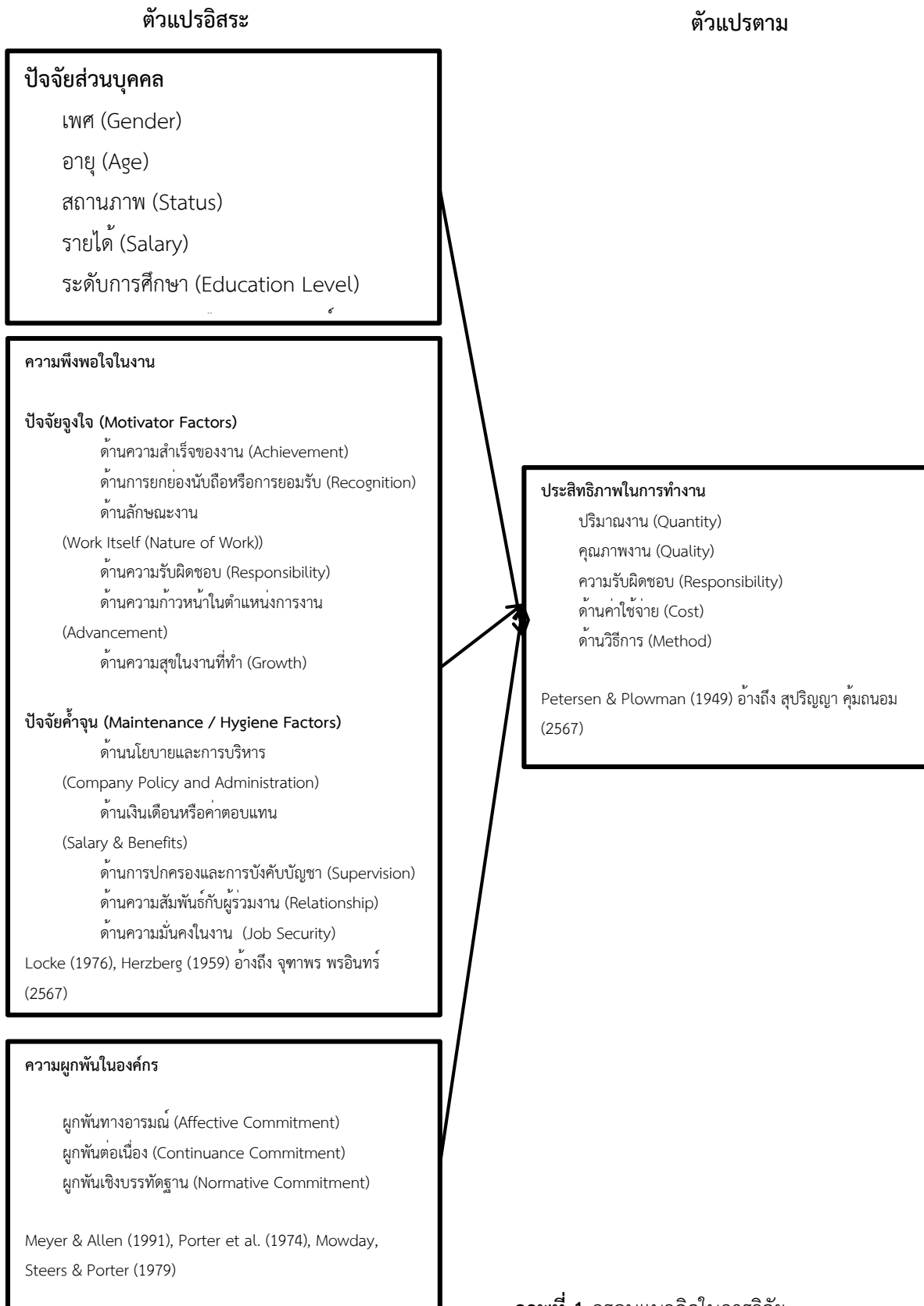
1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า และกิจกรรมทางการตลาด แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันของพนักงานในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า และกิจกรรมทางการตลาด

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยนี้มุ่งศึกษาตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (ความสำเร็จของงาน, การยอมรับนับถือ, ลักษณะงาน, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้า, ความสุขในงาน) และปัจจัยค้ำจุน (นโยบายและการบริหาร, เงินเดือน, การบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ความมั่นคงในงาน) และ ความผูกพันต่อองค์กร (ด้านอารมณ์, การคงอยู่, บรรทัดฐาน) และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ปริมาณงาน, คุณภาพงาน, ความรับผิดชอบ, ค่าใช้จ่าย, วิธีการ)
2. **ขอบเขตด้านประชากร** บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า และกิจกรรมทางการตลาด ที่มีสำนักงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทธุรกิจที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. **ขอบเขตด้านเวลา** ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม - กันยายน พ.ศ. 2568

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Work Performance)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการทำงานที่สามารถประเมินและเปรียบเทียบได้กับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การวิจัยนี้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของ Petersen & Plowman (1949) ซึ่งจำแนกประสิทธิภาพออกเป็น 5 มิติหลัก ได้แก่

- 1.) **ด้านปริมาณงาน (Quantity)** ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามจำนวนที่กำหนดในกรอบเวลาที่เหมาะสม
- 2.) **ด้านคุณภาพงาน (Quality)** ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความประณีตของผลงานตามมาตรฐาน
- 3.) **ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)** การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การตรงต่อเวลา และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- 4.) **ด้านค่าใช้จ่าย (Cost)** ความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรและงบประมาณอย่างคุ้มค่า
- 5.) **ด้านวิธีการ (Method)** ความสามารถในการเลือกใช้กระบวนการหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงาน คือ ทัศนคติและความรู้สึกเชิงบวกที่บุคลากรมีต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความมุ่งมั่นในการทำงาน การวิจัยนี้ใช้ **ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)** เป็นกรอบแนวคิดหลัก ซึ่งแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1.) **ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้อหาของงาน (Job Content) หากมีอยู่จะสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจอย่างแท้จริง ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement), การยอมรับนับถือ (Recognition), ลักษณะงาน (Work Itself), ความรับผิดชอบ (Responsibility), ความก้าวหน้า (Advancement) และการเติบโต (Growth)
- 2.) **ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Context) การขาดปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ แต่การมีอยู่ไม่ได้สร้างแรงจูงใจโดยตรง เพียงแต่ช่วยป้องกันความไม่พอใจเท่านั้น ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร, เงินเดือน, การบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และความมั่นคงในงาน ทฤษฎีนี้มีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการอธิบายพลวัตในอุตสาหกรรมไมซ์ ที่บุคลากรอาจพึงพอใจอย่างสูงจากปัจจัยจูงใจ (เช่น ความสำเร็จของงาน) แต่ในขณะเดียวกันก็อาจไม่พอใจปัจจัยค้ำจุน (เช่น ค่าตอบแทน)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กร คือ ระดับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป การวิจัยนี้ใช้ **แบบจำลองสามองค์ประกอบของเมเยอร์และอัลเลน (Meyer and Allen's Three-Component Model)** ซึ่งอธิบายถึง "เหตุผล" ที่พนักงานยังคงอยู่กับองค์กร ผ่าน 3 มิติ ดังนี้

- 1.) **ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment)** เป็นความผูกพันทางใจ พนักงานอยู่เพราะ "ต้องการที่จะอยู่" (want to stay) เกิดจากความรู้สึกรักและภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งคาดว่าจะส่งผลบวกต่อประสิทธิภาพมากที่สุด

2.) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นความผูกพันจากการไตร่ตรองถึงผลเสียพนักงานอยู่เพราะ "จำเป็นต้องอยู่" (need to stay) เนื่องจากตระหนักถึงต้นทุนที่จะสูญเสียไปหากลาออก เช่น สวัสดิการหรือความอาวุโส คาดว่าความผูกพันชนิดนี้จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในระดับต่ำ

3.) ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความผูกพันจากความรู้สึกว่าเป็นภาระหน้าที่ พนักงานอยู่เพราะ "ควรจะต้องอยู่" (ought to stay) อาจเกิดจากการที่องค์กรเคยให้ออกาสหรือลงทุนในการพัฒนาตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเชิงประจักษ์ในบริบทของประเทศไทยช่วยยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ดังนี้

สุภาพร ต้นสกุล (2563) ศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันในงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่าภาระงานที่ซับซ้อนอาจลดทอนคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อไปสู่ความพึงพอใจและความผูกพันในองค์กร ผลการศึกษาชี้ว่าปัจจัยด้านอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในมิติต่างๆ เช่น การยอมรับนับถือและลักษณะของงาน ซึ่งเป็นการยืนยันความเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพัน ที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กรโดยรวม

นฤมล เทียวไพบูลย์ (2564) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม คุณภาพชีวิตการทำงาน และแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงจูงใจในด้านต่างๆ เช่น การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน และความมั่นคงในงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมาก งานวิจัยนี้จึงสนับสนุนความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

เรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่าทั้งสองปัจจัยส่งผลบวกต่อประสิทธิภาพ แต่ปัจจัยจูงใจ (เช่น ความสำเร็จในงาน, ความรับผิดชอบ) มีอิทธิพลสูงกว่าปัจจัยค้ำจุน นอกจากนี้ยังตั้งข้อสังเกตว่าความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุน อาจส่งผลกระทบโดยอ้อมต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานได้

กิริติ อรุณศรี (2565) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผู้มีศักยภาพสูง พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน (เช่น ความหลากหลายของงาน, ความสำคัญของงาน) และความพึงพอใจในงาน (เช่น เงินเดือน, สภาพแวดล้อม) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการออกแบบลักษณะงานที่ท้าทายและสร้างความพึงพอใจเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความผูกพันเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ

ณัฐวัฒน์ วงษ์ขวลิตกุล (2565) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความพึงพอใจในมิติต่างๆ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถอธิบายความผูกพันได้ถึงร้อยละ 76 โดยความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยตั้งต้นที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความผูกพันของพนักงาน

ธนภรณ์ พรณราย (2565) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าปัจจัยภายในองค์กรและแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าใน

อาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยนี้เน้นย้ำว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจและกระตือรือร้น ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

อมรรณ ไบเงิน (2565) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และได้อ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งพบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นการสนับสนุนกรอบแนวคิดที่ว่าความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ธัญรัตน์ สาริกา (2566) ศึกษาแรงจูงใจสองปัจจัยตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าแรงจูงใจทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ โดยเฉพาะแรงจูงใจด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) มีผลต่อประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในระดับสูง ซึ่งเป็นการยืนยันว่าปัจจัยจูงใจเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

จุฑาพร พรอินทร์ (2567) ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบซึ่งสะท้อนความพอใจในการมีอำนาจตัดสินใจ งานวิจัยนี้เสนอแนะให้องค์กรส่งเสริมการมีส่วนร่วม การพัฒนา และระบบการให้รางวัลที่ชัดเจน เพื่อสร้างความผูกพันและความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

ปรเมศร์ ช่วยโสม (2567) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ พบว่าความรู้ความเข้าใจในงาน สภาพแวดล้อม และแรงจูงใจ ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยแรงจูงใจมีอิทธิพลสูงสุด ซึ่งความพึงพอใจของพนักงานมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ความสำเร็จ การยอมรับ ความก้าวหน้า และเงินเดือน ซึ่งเป็นการตอกย้ำว่าแรงจูงใจที่เกิดจากความพึงพอใจเป็นตัวขับเคลื่อนหลักของประสิทธิภาพ

สุปรียญา คุ่มถนอม (2567) ศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในมิติต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประสบการณ์และความชำนาญที่มาพร้อมกับวัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้

บทสรุป จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปเป็นกรอบความสัมพันธ์ได้ว่า ความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะปัจจัยจูงใจ (เช่น ความสำเร็จ, การยอมรับ) ทำหน้าที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จุดประกายแรงจูงใจภายในของบุคลากร เมื่อเกิดความพึงพอใจ จะพัฒนาไปสู่ ความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะ ความผูกพันทางอารมณ์ ซึ่งท้ายที่สุด ทั้งสองปัจจัยนี้จะร่วมกันส่งอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรอบแนวคิดนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานหลักของการวิจัยที่ว่า การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจและการส่งเสริมความผูกพันทางอารมณ์ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจการจัดงานนิทรรศการ, งานแสดงสินค้าและกิจกรรมทางการตลาด ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บ

ข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาโดยมีลำดับขั้นตอนและระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจด้านการจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้า และกิจกรรมทางการตลาดแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 175 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกกลุ่มเป้าหมาย แจกแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างถึง กัลยา วาณิชยปัญญา, 2552) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าคลาดเคลื่อน 5% พบว่าควรมีกกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 122 คน เพื่อความถูกต้องและป้องกันข้อผิดพลาดจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เผื่อจำนวนสำรองเพิ่ม 5% รวมเป็น 128 ตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมการเก็บข้อมูลจริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนหลัก ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้, ประสบการณ์ทำงาน)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ครอบคลุมปัจจัยจูงใจ 6 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ตามแบบจำลองสามองค์ประกอบของเมเยอร์และอัลเลน (Meyer and Allen's Three-Component Model) ครอบคลุมความผูกพันทางอารมณ์, ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของปีเตอร์เซนและพลาวแมน (Petersen & Plowman) ครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ ปริมาณงาน, คุณภาพงาน, ความรับผิดชอบ, ค่าใช้จ่าย และวิธีการ

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะคำถามในส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5-Point Rating Scale)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพอย่างเป็นระบบ

ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งทุกข้อคำถามมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ($IOC \geq 0.6$)

ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งพบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในทุกส่วนมีค่าสูงกว่า 0.7 แสดงว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form และในรูปแบบเอกสารจำนวน 30 ชุด เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และบันทึกข้อมูลลงในระบบสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย/วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยชุดแบบสอบถามมีลักษณะทั้งแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close ended question) โดยลักษณะของคำถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended question) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน หรือประสบการณ์ทำงาน) ลักษณะของคำถามปลายปิด (Close ended question) แบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) มีจำนวน 6 ข้อซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบคำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ใช้โมเดลของ Herzberg (1959) ในการแบ่งหัวข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติหลัก ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance / Hygiene Factors)

เพื่อประเมินความเห็นของบุคลากรในองค์กรในแต่ละมิติ โดยแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาพัฒนามาจาก การทบทวนแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg (1959) และ Locke (1976) ซึ่งข้อความคำถามปรับปรุงมาจากผู้ศึกษาหลายท่านเป็นคำถามลักษณะคำถามปลายปิด (Close ended question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนนแบบ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) เป็นคำถามลักษณะคำถามปลายปิด (Close ended question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนนแบบ (Rating Scale) โดยมีแบบสอบถามนี้จะวัดเชิง แนวคิด หมายถึง ระดับความผูกพันทางจิตใจและพฤติกรรมของบุคลากรต่อองค์กร ที่สะท้อนผ่านความเต็มใจในการทุ่มเท และการคงอยู่ในองค์กรระยะยาว แบบสอบถามมี 3 ด้าน โดยอ้างอิงจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Work Performance) เป็นคำถามลักษณะคำถามปลายปิด (Close ended question) และมีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนนแบบ (Rating Scale) โดยมีแบบสอบถามนี้จะประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวท่านเองในภาพรวมตามความเป็นจริง ทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ แบบสอบถามมี 5 ด้าน โดยอ้างอิงจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

โดยนำข้อแบบสอบถาม ที่ได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ เรียบร้อยไป ทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด โดยทดสอบกับประชากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจากนั้น นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) (กฤษฎา เขียววัฒนสุข และ สุกัญญา มีสมบัติ, 2557, หน้า 55-56) โดยคำนวณหาค่าความสัมพันธ์ กันในแต่ละข้อคำถามกับคะแนนรวมในแต่ละด้าน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายปัจจัยและหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามโดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา

และ ฐิตา วานิชย์บัญชา. 2561, น. 159) ซึ่งค่าความเชื่อมั่น จะต้องมิตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป โดยค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม ที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับรวบรวมได้ถูกนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

1. **สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยแสดงผลเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) รวมถึงวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. **สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้ **One-Way ANOVA** ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร) ที่มีต่อตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 128 คน โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับของตัวแปร และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. **ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 67.2) มีอายุในช่วง 26-45 ปี (รวมกันร้อยละ 61.8) มีสถานภาพ โสด (ร้อยละ 50.0) และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.4) ประเด็นที่น่าสนใจคือ กลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่งหนึ่งมีประสบการณ์ทำงานในสายงานนี้ มากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 51.6) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเป็นกลุ่มผู้ที่มีความเข้าใจในอุตสาหกรรมเป็นอย่างดี
2. **ระดับความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรต้น)** โดยภาพรวม บุคลากรมีความพึงพอใจในงานอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อจำแนกตามทฤษฎีสองปัจจัย พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้ ปัจจัยจุดใจ ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) ($\bar{X} = 4.04$) ในขณะที่ด้านที่พึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) ($\bar{X} = 3.40$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยค่าจ้าง ด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Relationship) ($\bar{X} = 3.78$) ในขณะที่ด้านที่พึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน (Salary and Benefits) ($\bar{X} = 3.23$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. **ระดับความผูกพันต่อองค์กร (ตัวแปรต้น)** โดยภาพรวม บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อจำแนกรายองค์ประกอบ พบว่า ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.94$)

4. **ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม)** บุคลากรประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่าทุกมิติอยู่ในระดับมาก โดยมิติที่ได้คะแนนสูงสุดคือ ด้านคุณภาพงาน (Quality) ($\bar{X}=3.94$) และ ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ($\bar{X}=3.92$)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (การทดสอบสมมติฐาน)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผลการทดสอบด้วยสถิติ One-Way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (Sig. = 0.006)

โดยสรุปผลการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท รับทำธุรกิจจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้าและกิจกรรมทางการตลาดแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	One way Anova	F = 0.877	0.681	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	One way Anova	F = 1.131	0.310	ปฏิเสธสมมติฐาน
สถานภาพ	One way Anova	F = 1.079	0.376	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	One way Anova	F = 0.889	0.661	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	One way Anova	F = 1.891	0.006	ยอมรับสมมติฐาน
ประสบการณ์การทำงาน	One way Anova	F = 1.372	0.107	ปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการทดสอบพบว่า มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Sig. = 0.006)สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ เพศ (Sig. = 0.681), อายุ (Sig. = 0.310), สถานภาพ (Sig. = 0.376), ระดับการศึกษา (Sig. = 0.661) และ ประสบการณ์ทำงาน (Sig. = 0.107) พบว่า ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดที่ทำการศึกษา มีเพียง "รายได้เฉลี่ยต่อเดือน" เท่านั้นที่เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างชัดเจน

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณ ที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทรับทำธุรกิจจัดงาน นิทรรศการ งานแสดงสินค้าและกิจกรรม ทาง การตลาดแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ค่าตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	Sig
1. ค่าคงที่	0.143	0.209		0.685	0.495
2. ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement)	0.522	0.058	0.529	9.028	0.000
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Relationship)	0.299	0.052	0.336	5.763	0.000
4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)	0.281	0.07	0.322	4.032	0.000
5. ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ (Recognition)	-0.149	0.078	-0.171	-1.926	0.056
6. ผู้ผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative Commitment)	0.124	0.046	0.156	2.684	0.008
7. ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา (Supervision)	-0.114	0.058	-0.143	-1.98	0.050

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$R^2_{\text{adjust}} = 0.738$, $F = 60.519$, $\text{Sig} = .000$

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ถึง ร้อยละ 73.8 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.738$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig} = .000$) โดยตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลเชิงบวก สูงสุด ($\beta = 0.529$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Relationship) ส่งอิทธิพลเชิงบวก ($\beta = 0.336$) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ส่งอิทธิพลเชิงบวก ($\beta = 0.322$) ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ส่งอิทธิพลเชิงบวก ($\beta = 0.156$) และด้านการปกครองและการบังคับบัญชา (Supervision) เป็นตัวแปรเดียวที่ส่งอิทธิพล เชิงลบ อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = -0.143$)

สำหรับตัวแปร ด้านการยอมรับ (Recognition) ($\text{Sig} = .056$) พบว่าไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสำเร็จของงาน เป็นปัจจัยที่ทรงอิทธิพลที่สุดในการทำนายประสิทธิภาพการทำงาน ตามมาด้วยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความรับผิดชอบ และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน ในทางกลับกัน การปกครองบังคับบัญชา ที่ไม่ดีอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ โดยสามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท รับทำธุรกิจจัดงานนิทรรศการ งานแสดงสินค้าและกิจกรรม ทางการตลาดแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

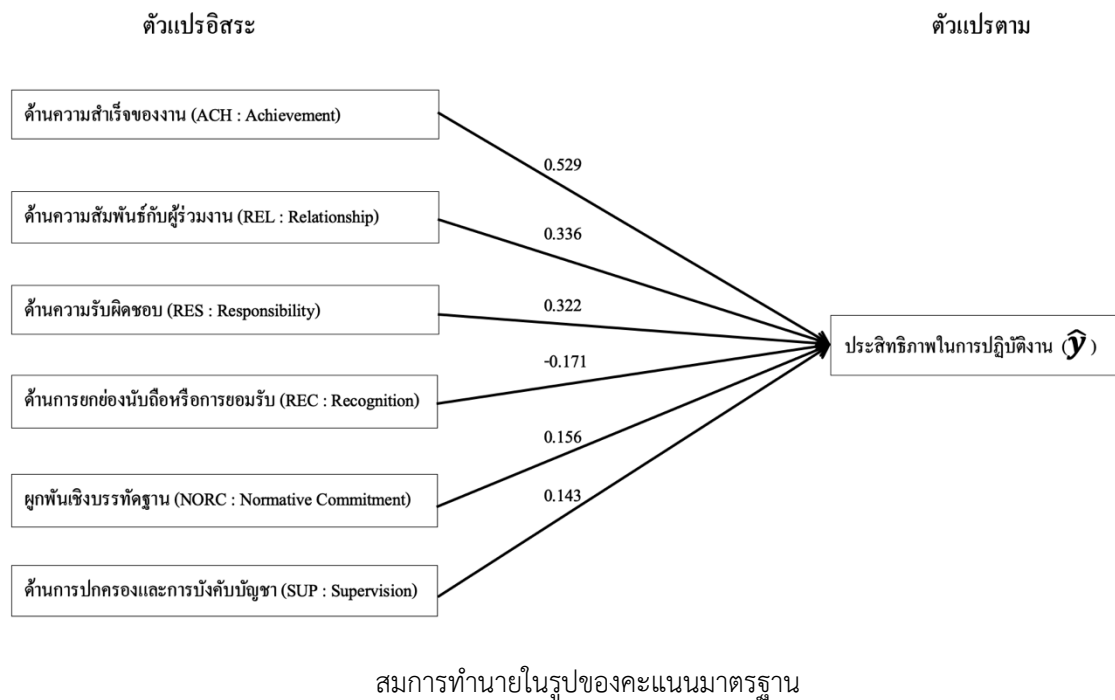
สมการทำนายในรูปของคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.143 + 0.522 (\text{ACH}) + 0.299 (\text{REL}) + 0.281 (\text{RES}) + -0.149 (\text{REC}) + 0.124 (\text{NORC}) + -0.114 (\text{SUP})$$

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.529 (\text{ACH}) + 0.336 (\text{REL}) + 0.322 (\text{RES}) + -0.171 (\text{REC}) + 0.156 (\text{NORC}) + -0.143 (\text{SUP})$$

โดยสามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการสรุปผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจการจัดงานนิทรรศการฯ โดยเชื่อมโยงข้อค้นพบกับแนวคิดทฤษฎี พร้อมทั้งนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสะท้อนภาพ "ความขัดแย้งที่ยิ่งใหญ่" (The Great Contradiction) ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ กล่าวคือ บุคลากรมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X}=3.87$) โดยขับเคลื่อนจาก ความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจ โดยเฉพาะ "ความสำเร็จของงาน" (Achievement) ที่อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X}=4.04$) และ ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) ที่อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ($\bar{X}=3.54$)

อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพที่สูงนี้เกิดขึ้นพร้อมกับความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยค่าจ้างที่สำคัญอย่าง "เงินเดือนและค่าตอบแทน" ($\bar{X}=3.23$) และ "ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน" ($\bar{X}=3.40$) รวมถึง ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) ที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด ($\bar{X}=2.94$) ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก อย่างชัดเจน โดยชี้ว่า "ปัจจัยจูงใจ" เช่น ความสำเร็จของงาน เป็นตัวขับเคลื่อนประสิทธิภาพที่แท้จริง ในขณะที่ "ปัจจัยค่าจ้าง" เช่น เงินเดือน ทำหน้าที่เพียงป้องกันความไม่พอใจแต่ไม่ได้สร้างแรงจูงใจโดยตรง นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสนับสนุน

แบบจำลองสามองค์ประกอบของเมเยอร์และอัลเลน โดยแสดงให้เห็น "ช่องว่าง" ระหว่างความผูกพันทางอารมณ์ที่สูงกับความผูกพันต่อเนื่องที่ต่ำ ซึ่งตีความได้ว่าบุคลากรเลือกอยู่กับองค์กรเพราะ "ต้องการที่จะอยู่" (want to stay) ไม่ใช่เพราะ "จำเป็นต้องอยู่" (need to stay)

ภาพรวมที่เกิดขึ้นคือ องค์กรไม่กำลังขับเคลื่อนด้วย "เครื่องยนต์แห่งแรงปรารถนา" (Passion-driven Engine) ซึ่งเป็นสถานะที่ให้การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในปัจจุบัน แต่มีความเปราะบางและเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟ (Burnout) และการลาออกของบุคลากรในระยะยาว

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับองค์กร

มุ่งเน้นปัจจัยจูงใจ ควรพัฒนาระบบการให้รางวัลและการยอมรับผลงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non-monetary Rewards) เช่น การมอบรางวัล "โครงการแห่งไตรมาส" เพื่อตอบสนองความต้องการด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือโดยตรง

หล่อเลี้ยงความผูกพันทางอารมณ์ ลงทุนในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี จัดกิจกรรมสร้างทีมอย่างสม่ำเสมอ และเสริมสร้างการสื่อสารสองทาง เพื่อรักษาจุดแข็งด้านความสัมพันธ์และทำให้นางานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สร้างเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน พัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าทางเลือกสำหรับสายงานผู้เชี่ยวชาญ (Specialist Track) นอกเหนือจากสายบริหาร เพื่อแก้ไขปัญหา "ภาวะชะงักงันทางอาชีพ" และรักษามูลค่าบุคลากรที่มีประสบการณ์สูงไว้กับองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ปรับปรุงระเบียบวิธีวิจัย ควรทำวิจัยซ้ำโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่และหลากหลายขึ้นจากหลายองค์กร เพื่อให้ผลลัพธ์สามารถอ้างอิงในวงกว้างได้

ผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อทำความเข้าใจเหตุผลเบื้องหลังของตัวเลข เช่น เหตุใดบุคลากรจึงยังทุ่มเททำงานแม้จะไม่พอใจค่าตอบแทน

ศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาวะผู้นำ, วัฒนธรรมองค์กร, ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) และภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ เสนีย์ (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่จัดประชุมไมซ์ (MICE) อย่างยั่งยืนของคนกรุงเทพมหานครที่มีต่อเมืองรอง. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาลัษณ์มิตล
- กิริติ อรุณศรี. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผู้มีศักยภาพสูง Talent (Future Leader) บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) [สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].

- จุฑาพร พรอินทร์ (2567). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธุรกิจอาหารจานด่วน แบรินด์หนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐวัฒน์ วงษ์สวัสดิกุล. (2566). อิทธิพลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานในภาคธุรกิจเอกชน จังหวัดนครราชสีมา. วารสารรัชต์ภาคย์, 17(50), 80–91.
- ณัฏสวัณณ์ ทับทิมวงษ์ (2566). แผนธุรกิจรับจัดงานอีเวนต์ พิวิลิ่ง กู๊ด สตูดิโอ (การค้นคว้าอิสระปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- ทรงพล โคตัน. (2567). ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรเมศร์ ช่วยโสม (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน). การค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัฒนศิณีนาฏ วรณรัตน์ (2567). การศึกษานวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาของบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE) (ไม่ระบุประเภทของงาน, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล). สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรพรรณ รัตนากุล. (2565). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษาราชการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- พิรุณดา วัชรกร และเอกสิทธิ์ สนามทอง (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. วารสารกลยุทธ์และความสามารถทางการแข่งขันองค์กร ปีที่ 2 ฉบับที่ 5 พฤษภาคม - สิงหาคม 2566.
- สุปรีญา คุ่มถนอม. (2567). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคมแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนัญตญา เทพพิทักษ์. (2568). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาองค์กรธุรกิจการบิน. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อมรรณ ไบเงิน (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง. การศึกษารายบุคคล. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

United Nations. (2023). Sustainable event guidelines. Retrieved from.

<https://www.undp.org/serbia/publications/guideline-sustainable-events>

MICE (2023), มาตรฐานการบริหารการจัดงานอย่างยั่งยืนประเทศไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2).

<https://www.micecapabilities.com/mice/uploads/attachments/TSEMS11.pdf>

- Azman ISMAIL., (2016). Effect Of Job Satisfaction On Organizational Commitment Management&Marketing, volume XIV, issue 1/2016, 25-40.
- Bonett, D. G., & Wright, T. A. (2014). Cronbach's alpha reliability Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 3-15.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538–551.
- Nickerson, C. (2025, April 18). Herzberg's two-factor theory of motivation-hygiene. *Simply Psychology*. simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html
- Iskandar, I., & Mawardi, M. (2020). Effect of organizational commitment and job satisfaction on organizational citizenship behaviors in the public sectors A case study on employees of local water company "Tirta Mahakam" Kutai Kartanegara Indonesia. *RJOAS Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 102(6), 125-133.