

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

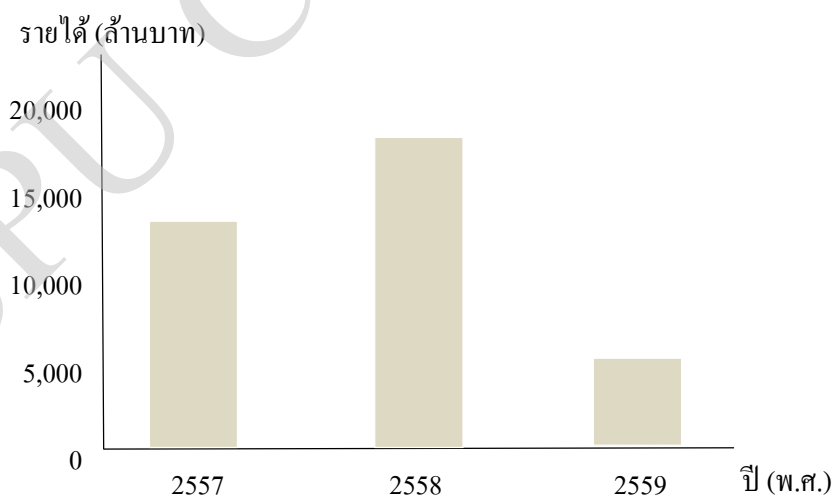
การดำเนินธุรกิจในประเทศไทยยังต้องอาศัยการค้าระหว่างประเทศเป็นหลักเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโต โดยปริมาณการค้าผ่านการขนส่งทางน้ำหรือพาณิชย์นาวีคิดเป็นร้อยละ 90 ของปริมาณการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการขนส่งทางทะเลซึ่งผู้ขนส่งทางเรือสามารถบรรทุกสินค้าได้ในปริมาณมาก โดยการขนส่งทางเรือมีต้นทุนการขนส่งโดยเฉลี่ยต่ำกว่าการขนส่งด้านอื่น ๆ เช่น การขนส่งทางบกหรือทางอากาศ ดังนั้น อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนกิจการเรือเดินสมุทรจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการคงอยู่ของธุรกิจการขนส่งทางทะเล ได้แก่ ธุรกิจการให้บริการด้านการต่อเรือและการซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทร จึงเป็นอุตสาหกรรมที่ช่วยสนับสนุนกิจการเดินเรือขนส่งและกิจการค้าระหว่างประเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กิจการดังกล่าวยังมีส่วนช่วยด้านความมั่นคงของประเทศในการป้องกันพื้นที่ในคาบสมุทรต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน

การดำเนินธุรกิจการซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรจึงเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่สำคัญและมีส่วนเชื่อมโยงกับธุรกิจการขนส่งทางน้ำและกิจการ ตลอดจนเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่อง 3 ส่วน ได้แก่ 1) อุตสาหกรรมต้นน้ำเป็นผู้ที่ป้อนวัตถุดิบที่ใช้ในการต่อเรือและซ่อมเรือ เช่น เหล็ก สี เคมีภัณฑ์ การหล่อโลหะ เครื่องจักร อุปกรณ์เดินเรือ และเครื่องมือสื่อสาร อุตสาหกรรมต้นน้ำเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดต้นทุนและคุณภาพของการต่อเรือและซ่อมเรือ ผู้ต่อเรือและซ่อมเรือของไทยมีขนาดเล็ก 2) อุตสาหกรรมกลางน้ำเป็นผู้สนับสนุนในด้านเงินทุนและทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ สถาบันการเงิน และสถาบันการศึกษา และ 3) อุตสาหกรรมปลายน้ำซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนในการกำหนดทิศทางการตลาด ได้แก่ การขนส่งทางทะเล การประมง การท่องเที่ยวทางน้ำ และการต่อเรือของหน่วยงานราชการ

อุตสาหกรรมต่อเรือและซ่อมเรือของไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ตามความต้องการใช้เรือในการขนส่งทางน้ำ การประมง และการท่องเที่ยวทางน้ำ ในปัจจุบันอู่เรือไทยมีขีดความสามารถในการซ่อมเรือได้ถึงขนาด 140,000 ตันกรอส ได้แก่ อู่เรือยูนิไทย และยังสามารถเปรียบในเรือราคาซ่อมบำรุงที่ต่ำกว่าอู่เรือในต่างประเทศโดยมีคุณภาพการซ่อมบำรุงที่ใกล้เคียง อย่างไรก็ตาม อู่ซ่อมเรือ

ของไทยนั้นยังมีข้อเสียเปรียบในด้านระยะเวลาในซ่อมบำรุงที่ใช้เวลานานกว่าเรือของต่างประเทศ ดังนั้น การพัฒนาขีดความสามารถในการซ่อมบำรุงเรือของเรือในประเทศไทยยังต้องมีการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพและทักษะของพนักงานในการซ่อมบำรุงอย่างต่อเนื่อง

จากรายงานจำนวนผู้ประกอบการเรือต่อเรือและซ่อมบำรุงเรือในประเทศไทยพบว่า มีผู้ประกอบการเรือต่อเรือและซ่อมบำรุงเรือจำนวน 232 คู่ โดยที่มีเรือต่อเรือจำนวน 189 คู่ ที่ได้จดทะเบียนนิติบุคคลภายใต้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ที่ผ่านมานั้นก่อให้เกิดสภาวะทางเศรษฐกิจของโลกที่ตกต่ำรวมทั้งประเทศไทย ธุรกิจด้านการต่อเรือและซ่อมเรือเดินสมุทรเติบโตอย่างไม่มีเสถียรภาพเนื่องจากการลดลงของลูกค้าในภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาซ่อมในประเทศ ทั้งไม่มีคำสั่งซื้อต่อเรือใหม่และการส่งเรือมาซ่อมในอู่ยังมีมูลค่าการซ่อมเรือต่อลำที่ลดลงเช่นเดียวกัน สภาวะเศรษฐกิจในช่วงการระบาดของไวรัสโควิดจึงทำให้ธุรกิจภาพรวมของอุตสาหกรรมต่อเรือและซ่อมเรือในเมืองไทย ในปี 2560 ลดลงเฉลี่ยร้อยละ 9-10 ในระยะเวลา 4 ปีติดต่อกัน รวมทั้งสภาวะถดถอยของธุรกิจการสำรวจและขุดเจาะน้ำมันในทะเลอันเป็นผลมาจากราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกที่ปรับลดลงมาอยู่ที่ระดับ 50-60 ดอลลาร์ต่อบาร์เรล จนหลายบริษัทซ่อมเรือได้ปรับเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจากบริษัทเรือต่างชาติมาเป็นเรือของทางราชการมากขึ้นเนื่องจากงานราชการ เช่น กองทัพเรือนั้นจะมีออกมาต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าผลกำไรจากการรับงานของราชการจะไม่สูงเท่ากับงานของภาคเอกชนก็ตาม และอู่ซ่อมเรือเดินสมุทรยังมีรายได้จากค่าจ้างซ่อมบำรุงเรือที่แน่นอนและตรงเวลา ซึ่งภาพที่ 1 แสดงรายได้รวมใน พ.ศ. 2559 ลดลงเหลือประมาณ 12,197 ล้านบาท จาก 16,870 ล้านบาทใน พ.ศ. 2557



ภาพที่ 1 รายได้รวมของธุรกิจต่อเรือและซ่อมเรือเดินสมุทร

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2560) (www.dbd.go.th)

ทั้งนี้ การลดลงของรายได้รวมนั้นอาจเกิดจากการจำนวนการให้ข้อมูลของผู้ประกอบที่ลดลงในปี พ.ศ. 2559 หรืออาจเป็นเพราะธุรกิจดังกล่าวยังไม่ได้รับการสนับสนุนและมีช่องทางในการลงทุนอย่างชัดเจน สำหรับบริษัทที่เป็นผู้ซ่อมและต่อเรือใหญ่ที่สุดของไทยนั้น ได้แก่ บริษัท ยูนิไทย ชิปปาร์ด แอนด์ เอนจิเนียริง จำกัด ตั้งอยู่ที่ท่าเรือแหลมฉบัง และนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สามารถรองรับ เรือที่มีความยาวตั้งแต่ 40-300 เมตร รวมทั้งเรือบรรทุกน้ำมันขนาดใหญ่ โดยรายได้หลักจะมาจากการซ่อมเรือร้อยละ 90 และต่อเรือขนาดใหญ่ร้อยละ 10 มีรายได้ต่อปีกว่า 2,000 ล้านบาท

ในอุตสาหกรรมการต่อเรือและซ่อมเรือ นั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องอาศัยทักษะของแรงงานมนุษย์อย่างมากในการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานในระดับสากลเนื่องจากเรือเดินสมุทรเป็นพาหนะขนส่งขนาดใหญ่ที่มีการลงทุนสูงและเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของทรัพย์สินและชีวิตมนุษย์เป็นจำนวนมาก ทำให้การให้บริการของธุรกิจนี้ต้องอาศัยทักษะของพนักงานในทุกระดับชั้นองค์กรผู้ประกอบการทุกแห่งจึงต้องมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีอยู่เพื่อรักษามาตรฐานการทำงานให้คงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตัวเรือ เพิ่มความน่าเชื่อถือในด้านทางธุรกิจ และสามารถเพิ่ม โอกาสทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมในตลาดโลก

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาอุตสาหกรรมการต่อเรือในบริบทต่าง ๆ ได้แก่ ผลของโปรแกรมอาชีวศึกษาต่อการลดการสัมผัสสารตะกั่วของช่างหมั้นในผู้ต่อเรือ จังหวัดนครศรีธรรมราช (จำนงค์ ธนะภพ และคณะ, 2558) แนวทางป้องกันอันตรายจากสภาพแวดล้อมในการทำงานตามพฤติกรรมรับรู้ของนักศึกษาแผนกช่างกลโรงงาน วิทยาลัยเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการต่อเรือนครศรีธรรมราช (อรรณพ ทองมา และวีรพล ปานศรีนวล, 2562) การศึกษาการติดตั้งระบบขับเคลื่อนเรือที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของระบบขับเคลื่อน (นพดล ตันวัฒนะ, 2562) ผลกระทบของโครงการ EEC ที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจทำเทียบเรือในจังหวัดชลบุรี (ปฏิเวช มณีนุ่ม, 2562) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้การฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และรักษาพนักงานให้ทำงานกับบริษัทได้อย่างทุ่มเทและคงอยู่ไปตลอด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานในบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีในด้านการคงอยู่ ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานในบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานในบริษัท และประสบการณ์การฝึกอบรม
3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของการรับรู้ด้านการฝึกอบรมที่มีต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีในด้านการคงอยู่ ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน

สมมติฐานในการวิจัย

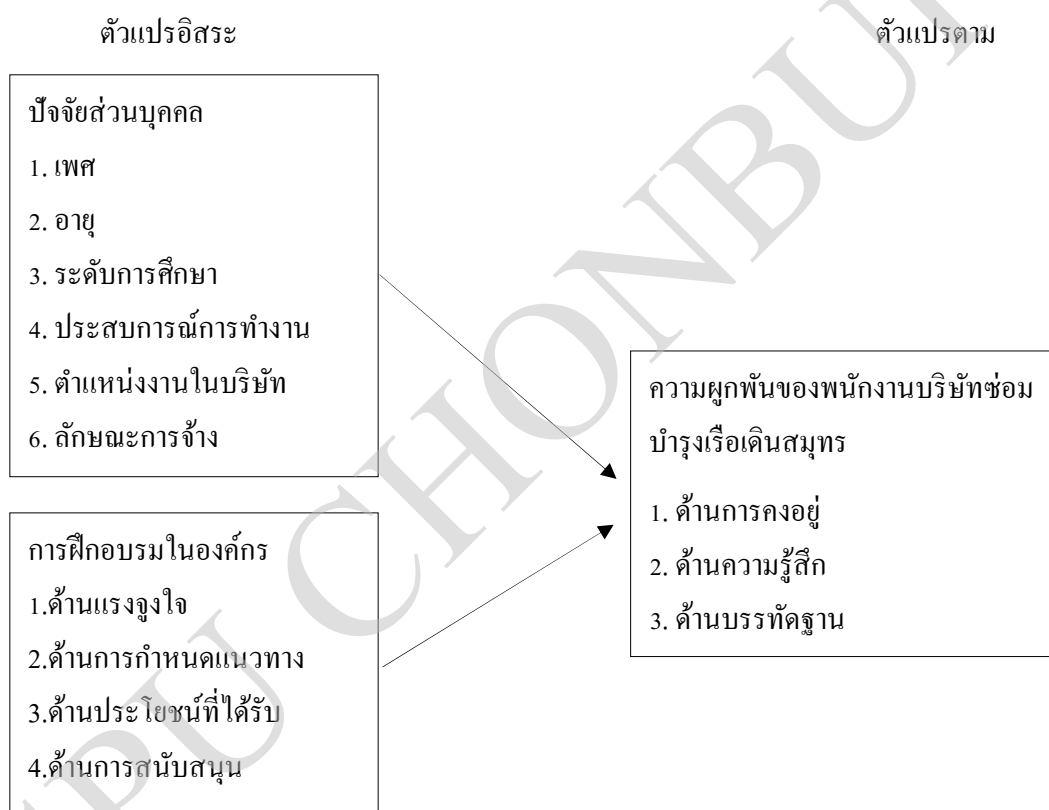
1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานในบริษัท และประสบการณ์การฝึกอบรมที่แตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันของที่แตกต่างกัน
2. การรับรู้ด้านการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีในด้านการคงอยู่ ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนการดำเนินงานด้านการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีการรับรู้ด้านการฝึกอบรมที่จัดขึ้นภายในบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายหลักของบริษัท คือต้องการให้พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มากขึ้น ซึ่งความผูกพันนั้นสามารถแบ่งส่วนประกอบได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการคงอยู่ ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน รวมถึงการแก้ไขและป้องกันปัญหาในระหว่างการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการ เช่น ความเบื่อหน่ายการเข้าอบรมของพนักงาน ด้วยหลักการการแรงจูงใจและการพัฒนาเนื้อหาและวิธีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางการพัฒนาแผนการฝึกอบรมของพนักงานนั้นจะเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างบรรยากาศให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน

กรอบแนวความคิดงานวิจัย

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ด้านการฝึกอบรมที่มีต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการรับรู้การฝึกอบรม และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันของพนักงานบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทร โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีพนักงานจำนวนทั้งหมด 1,270 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564)

ตัวแปรที่ศึกษา

งานวิจัยนี้มีตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทรับสร้างโรงงานผลิตเหล็กและด้านการฝึกอบรมในองค์กร

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 1.5 ตำแหน่งงานในบริษัท
 - 1.6 ประสบการณ์การฝึกอบรม
2. การรับรู้การฝึกอบรม
 - 2.1 ด้านแรงจูงใจ
 - 2.2 ด้านการกำหนดแนวทาง
 - 2.3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ
 - 2.4 ด้านการสนับสนุน

ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความผูกพันของพนักงาน

1. ด้านการคงอยู่
2. ด้านความรู้สึกรัก
3. ด้านบรรทัดฐาน

ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี และทำการสรุปผลการศึกษาโดยใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องของการวิจัยดังนี้
พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในทุกระดับที่ทำงานอยู่ในบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

เพศ หมายถึง รูปลักษณะหรือสถานะเพื่อบ่งบอกให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความเป็นผู้หญิงหรือเป็นผู้ชาย

อายุ หมายถึง เวลาที่ดำรงชีวิตอยู่ เวลาชั่วชีวิตหรือช่วงเวลานับจากเกิดจนถึงช่วงเวลาปัจจุบันที่กำลังศึกษา

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปีที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งหรือแผนกที่ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นได้ทำงานอยู่ ได้แก่ พนักงาน หัวหน้างาน ผู้จัดการ และผู้บริหาร

ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ประสบการณ์ทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในบริษัทซ่อมบำรุงเรือเดินสมุทรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

การรับรู้การฝึกอบรม หมายถึง การสอนพนักงานในทุกระดับตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงระดับผู้บริหารในหัวข้อเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ความรู้ที่ใช้ในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพื่อปรับปรุงทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยเน้นผลการฝึกอบรมในระยะสั้นเพื่อให้เกิดความรู้และความชำนาญเพิ่มขึ้นในแต่ละตัวบุคคล

1.ด้านแรงจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจของพนักงานในการเรียนรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรม โดยใช้เวลาพยายามเรียนรู้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อได้ เรียนรู้เนื้อหาจากการฝึกอบรม และการใช้ความพยายามในการพัฒนาทักษะ รวมทั้งความเชื่อมั่นว่าการฝึกอบรมจะทำให้เกิดการพัฒนาทักษะเพื่อใช้ในงาน ได้อย่างดีเยี่ยมและความสามารถในการเข้าเนื้อหาจากเอกสารจากการฝึกอบรมของบริษัท

2.ด้านการกำหนดแนวทาง หมายถึง การที่บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการกำหนดแนวทางการฝึกอบรมให้กับแต่ละบุคคล ทราบแผนการฝึกอบรมของบริษัทรวมทั้งหัวข้อและจำนวนโครงการที่ท่านจะได้รับจากบริษัท รวมถึงการจัดเตรียมกำหนดการและสถานที่การฝึกอบรมได้อย่างเป็นระบบ

3.ด้านประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง การเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมจะทำให้พนักงานได้รับการขึ้นตำแหน่ง เงินเดือนที่สูงขึ้น การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความสามารถในการสร้างเครือข่ายกับเพื่อนร่วมงาน และการอัปเดตข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงาน

4. ด้านการสนับสนุน หมายถึง การสนับสนุนและกระตุ้นจากหัวหน้างานเพื่อให้พนักงาน เข้าร่วมการฝึกอบรมที่จะเป็นประโยชน์ต่องานอยู่เสมอ และการเป็นผู้ช่วยเหลือให้พนักงานสามารถ พัฒนาทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมทุกครั้ง โดยการมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ทักษะที่ได้จากการ ฝึกอบรมเพื่อสร้างความมั่นใจว่าพนักงานมีทักษะที่เพียงพอต่องาน รวมทั้ง การที่พนักงานได้ขอ อนุญาตจากผู้บังคับบัญชาในการเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของตัวเองอยู่เสมอ

ความผูกพันของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ดีต่อองค์กรโดยนำไปสู่ พฤติกรรมมีส่วนร่วมกับองค์กรในทุก ๆ ด้านอย่างสมัครใจและเต็มใจที่จะทุ่มเทในการทำงาน อย่างเต็มความสามารถของตนเอง

1. ด้านการคงอยู่ หมายถึง บุคลากรมีแนวโน้มที่จะทำงานอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่องโดย มีผลการทำงานที่สม่ำเสมอ และไม่มีแนวโน้มที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนงาน เป็นการรับรู้ของ บุคลากรถึงผลประโยชน์ที่เสียไปถ้า เขาต้องลาออกจากองค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะอยู่ใน องค์กรต่อไป

2. ด้านความรู้สึก หมายถึง อารมณ์ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในแง่ที่บุคลากร รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร รู้สึกยึดมั่นกับองค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นส่วนร่วมกับองค์กรในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งเป็นทางการและไม่ เป็นทางการ

3. ด้านบรรทัดฐาน หมายถึง บรรทัดฐานภายในจิตใจของพนักงานที่ต้องการทำงานให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยความจงรักภักดี ตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และสมควรกระทำ อีกทั้งยังถือเป็นพันธะผูกพันที่ต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร