

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์
(ประเทศไทย) จำกัด

ORGANIZATIONAL LOYALTY OF EMPLOYEE IN
SHARP APPLIANCES (THAILAND) LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2557

KMITL-2014-AMC-M-017-010

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ORGANIZATIONAL LOYALTY OF EMPLOYEE IN
SHARP APPLIANCES (THAILAND) LIMITED**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN INDUSTRIAL BUSINESS ADMINISTRATION
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2014

KMITL-2014-AMC-M-017-010

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2014

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์
(ประเทศไทย) จำกัด

ORGANIZATIONAL LOYALTY OF EMPLOYEE IN SHARP
APPLIANCES (THAILAND) LIMITED

นักศึกษา

นางสาววันใหม่ ทิพโอสถ

รหัสประจำตัว

55671411

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์

สุนทรภณกพงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ

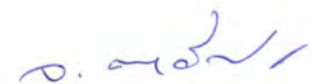
โรจน์นिरุตติกุล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
รศ.ดร.วรนาถ	แสงมณี
รศ.ดร.วิสุทธิ์	สุนทรภณกพงศ์
ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ	โรจน์นिरุตติกุล
ดร.เกรียงไกรยศ	พันธุ์ไทย

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 31 มีนาคม 2557 เวลา 11.30 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องประชุม AMC อาคารเรียนรวมตึกพระเทพฯ

วิทยาลัยรับรองแล้ว


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरะเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
นักศึกษา	นางสาววันใหม่ ทิพโอสถ
รหัสประจำตัว	55671411
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนนิรุตติกุล

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 339 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ในภาพรวมระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ได้ร้อยละ 62.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และให้อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Organizational Loyalty of Employee in Sharp Appliances (Thailand) Limited
Student	Ms.Wanmai Tiposot
Student ID	55671411
Degree	Master of Business Administration
Program	Industrial Business Administration
Year	2014
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Wisuit Sunthonkanokpong
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of organizational loyalty of employee in Sharp Appliances (Thailand) Limited 2) to compare the organizational loyalty of employee in Sharp Appliances (Thailand) Limited by personal factors and 3) to study the work motivation affecting organizational loyalty of employee in Sharp Appliances (Thailand) Limited. The sample were 339 employees in Sharp Appliances (Thailand) Limited. Questionnaires were used as research instrument. The data were analyzed by using a statistical program. The statistics for data analysis were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. T-test, One-way ANOVA, and Multiple linear regression analysis were used to test the hypotheses. The results were as follow:

1. In overall, the level of organizational loyalty of employee in Sharp Appliances (Thailand) Limited was at moderate level.
2. Employees with difference in gender, age and experience show difference in organizational loyalty with statistical significance at level of 0.01.
3. Work motivation in term of job security and working environment affected organizational loyalty of employee. All independent variable could explain the variation in organizational loyalty of employee at 62.10%.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาอย่างดียิ่ง จาก รศ.ดร.วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันิริตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ทั้งในเวลาราชการ วันหยุดราชการ และ ล่วงเลยไปจนถึงเวลาส่วนตัวของอาจารย์ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านและกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ชั้นสุดท้าย ได้แก่ รศ.ดร.วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันิริตติกุล รศ.ดร.วรนารถ แสงมณี และดร.เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย ซึ่งช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ได้แก่ ผศ.พรชัย รัตนธรรม คุณกาญจนา อาตมะพันธ์ และคุณมนตรี กล่อมสังข์ ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบถามที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้และให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์

ขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลและการตอบแบบสอบถามในทุกข้ออย่างสมบูรณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดีเยี่ยม ตลอดระยะเวลาที่ได้ทำการศึกษา ขอขอบคุณเพื่อนๆ IM16 รวมทั้งรุ่นพี่ IM ที่ช่วยเป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเสมอ

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีงบประมาณ 2557

วันใหม่ ทิวโอสด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	6
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	8
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	20
2.3 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	69
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	71
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	82
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	82
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	83
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	91

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	102
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	102
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	106
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	118
4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยบุคคล	126
4.5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	141
4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรัก ภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	148
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	150
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	150
5.2 อภิปรายผล.....	155
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	164
บรรณานุกรม	165
ภาคผนวก.....	176
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	177
ประวัติผู้วิจัย.....	189

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Herzberg..... 30
3.1	รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ..... 85
3.2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 86
3.3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร 86
3.4	สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ..... 90
3.5	สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA 95
4.1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 103
4.2	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 106
4.3	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลและค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 108
4.4	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 110
4.5	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 112
4.6	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 114
4.7	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 116
4.8	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานบริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด..... 119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	120
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	122
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	124
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ โดยวิธี t – test.....	126
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-way ANOVA.....	127
4.14 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	128
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One-way ANOVA.....	130
4.16 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	132
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัดจำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยวิธี One-way ANOVA.....	133

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD	134
4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธี One-way ANOVA	135
4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยวิธี One-way ANOVA	136
4.21 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD	138
4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกรายได้ต่อเดือน โดยวิธี One-way ANOVA	140
4.23 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยวิธี Multiple Linear Regression	142
4.24 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้สึก โดยวิธี Multiple Linear Regression	144
4.25 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการรับรู้ โดยวิธี Multiple Linear Regression	145
4.26 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี Multiple Linear Regression	147

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 อัตราเงินเฟ้อของประเทศญี่ปุ่น ค.ศ.1990 - 2013	1
1.2 ปริมาณการขายสินค้า ค.ศ.2012	3
1.3 อัตราการลาออกและเข้าใหม่ของพนักงาน SATL ค.ศ.2008 - 2012.....	4
1.4 จำนวนพนักงาน ค.ศ.2002 - 2012	5
1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	8
2.1 ความหมายของแรงจูงใจ	20
2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ Maslow กับทฤษฎี ERG ของ Alderfer.....	27
2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลงาน	32
2.4 การกำหนดเป้าหมายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ	34
2.5 โครงสร้างรางวัลตอบแทนขององค์กร	36
2.6 โครงสร้างองค์กรบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	70
3.1 สมการถดถอยเชิงเส้น	100

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับสามของโลก รองจากประเทศสหรัฐอเมริกาและจีน โดยประเทศญี่ปุ่นเสียตำแหน่งอันดับสองของโลกอย่างเป็นทางการไปเมื่อปี 2553 ให้กับประเทศจีน ซึ่งประเทศญี่ปุ่นครองอันดับมา 42 ปี โดยมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) ของประเทศญี่ปุ่นอยู่ที่ 5,683,292 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ขณะที่มูลค่า GDP ของประเทศจีนมีมากถึง 6,422,276 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (<http://th.wikipedia.org/>)

เศรษฐกิจของประเทศญี่ปุ่นตกอยู่ในสภาวะชะงักงัน การขยายตัวมีค่าติดลบ โดยมีปัญหาภาวะเงินฝืดแบบต่อเนื่อง รวมทั้งมีภาวะเงินเฟ้อที่ติดลบยาวนาน ตลอดช่วงปี 2533 จนมาถึงปัจจุบัน (ดังภาพที่ 1.1) ทำให้ผู้ประกอบการขาดความมั่นใจ ผู้บริโภคมีอำนาจและความต้องการซื้อลดลง ซึ่งทางรัฐบาลของประเทศญี่ปุ่นได้พยายามอย่างหนักที่จะปรับโครงสร้างทางการเงิน และเริ่มขบวนการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางการคลัง ซึ่งจะช่วยให้ฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศญี่ปุ่น (พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย, 2556)



ภาพที่ 1.1 อัตราเงินเฟ้อของประเทศญี่ปุ่น ค.ศ.1990 – 2013

ที่มา : Statistic Japan (2013)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศญี่ปุ่นก็เป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจดังกล่าว การส่งออกสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศญี่ปุ่นช่วงเดือนกันยายน 2555 มีมูลค่า 7.77 แสนล้านบาท ลดลงร้อยละ 5.4 จากเดือนเดียวกันของปีที่แล้ว (<http://www.ditp.go.th>) โดยบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่ในประเทศญี่ปุ่น เช่น พานาโซนิค โซนี่ ฟุจิซี และชาร์ป เป็นต้น มีผลประกอบการที่ติดลบ เนื่องมาจากการที่ไม่สามารถแข่งขันด้านราคากับบริษัทคู่แข่งได้ เช่น ซัมซุง และแอลจี เป็นต้น ซึ่งสามารถผลิตสินค้าออกมาแข่งขันในราคาที่ต่ำกว่า และมีเทคโนโลยีที่เท่าเทียม ทำให้บริษัทเหล่านี้สูญเสียส่วนแบ่งตลาดไป

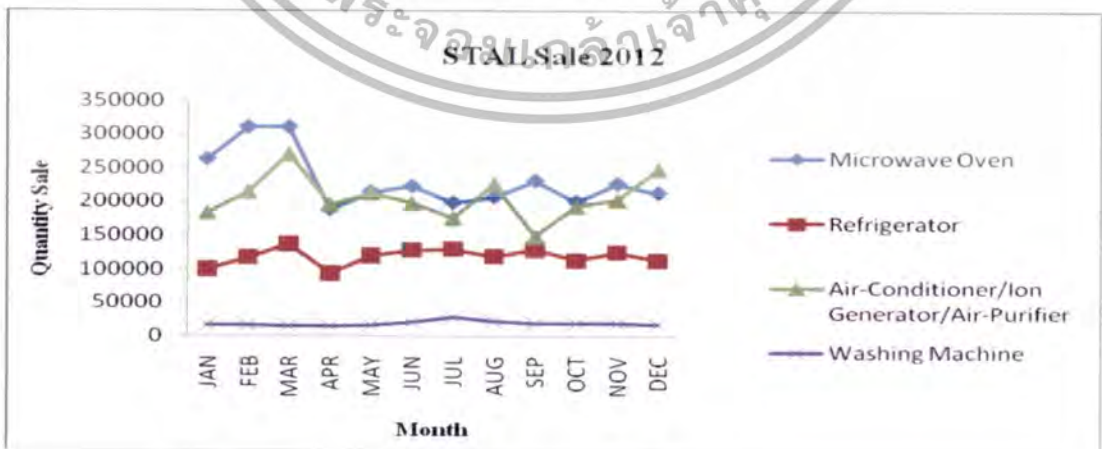
บริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น (Sharp Corporation) เป็นหนึ่งในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศญี่ปุ่นที่มีผลประกอบการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนสิงหาคม 2555 บริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น ได้ออกมาประกาศปรับตัวเลขคาดการณ์ผลประกอบการประจำปีจากเดิมที่เคยประกาศในเดือนพฤษภาคมว่าจะมียอดขาดทุนสุทธิตลอดปีอยู่ที่ 30,000 ล้านบาท หรือประมาณ 12,000 ล้านบาท เพิ่มสูงขึ้นเป็น 250,000 ล้านบาท หรือประมาณ 101,000 ล้านบาท (คมสัน นวคุณสุชาติ, 2555) การออกมาประกาศดังกล่าวทำให้ราคาหุ้นของบริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น ในเดือนพฤศจิกายน 2555 ลดลงเหลือร้อยละ 2.6 ปีที่ 152 เชนต่อหุ้น และฟิทช์ เรตติ้ง (Fitch Ratings) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือทางการเงิน ซึ่งได้ลดความน่าเชื่อถือพันธบัตรของบริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น อยู่ในระดับ Junk Bond (<http://www.ditp.go.th>)

การแก้ไขปัญหาการขาดทุนของบริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น คือการขายหุ้นร้อยละ 10 ให้แก่ บริษัท หองไห่ พรีซีชัน อินดัสทรี จำกัด (Hon Hai Precision Industry Co. Ltd.) ซึ่งเป็นบริษัทแม่ของ บริษัท ฟ็อกซ์คอนน์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้งส์ จำกัด (Foxconn International Holdings Ltd.) ผู้ผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ส่งบริษัทยักษ์ใหญ่ เช่น ไอพอดรุ่นต่างๆ ของบริษัท แอปเปิลคอมพิวเตอร์ (Apple Computer Inc.) และเครื่องเล่นเกมเพลย์สเตชันของบริษัท โซนี่ คอร์ปอเรชั่น (Sony Corporation) นอกจากนี้ยังได้ประกาศปรับลดพนักงานทั้งหมด 5,000 ตำแหน่ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10 ของพนักงานของบริษัทที่ประจำอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก การปรับลดพนักงานดังกล่าวถือเป็นครั้งแรกในรอบ 52 ปี โดยมาตรการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในแผนการปรับโครงสร้างธุรกิจของบริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น เพื่อจะกลับมาเติบโตอีกครั้งในอนาคต (www.bangkokbiznews.com)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยในวันที่ 1 สิงหาคม 2556 บริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น แดงผลประกอบการ ช่วงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ คือ ตั้งแต่เดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน ว่าบริษัทกลับมามีผลกำไร 3,000 ล้านบาท (สำหรับช่วงเดียวกันของปีก่อน ขาดทุน 94,100 ล้านบาท) เนื่องจากได้รับผลดีจากการที่ค่าเงินเยนอ่อนค่า การขยายตัวของ LCD และธุรกิจโซลาร์เซลล์ในตลาดญี่ปุ่นดำเนินไปได้ด้วยดี รวมถึงมาตรการในการปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจ เริ่มส่งผลบวกในระยะนี้ เช่น เรื่องการปรับลดพนักงาน เรื่องการจัดการกับสินทรัพย์ด้อยมูลค่า เป็นต้น (SATL Journal “Bridge” ปีที่ 1 ฉบับที่ 5, สิงหาคม 2556)

บริษัท ชาร์ป แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (Sharp Appliances (Thailand) Limited : SATL) เป็นโรงงานผลิตและจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านของบริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดของบริษัท ชาร์ป แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยบริษัท ชาร์ป แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีอัตราส่วนของการส่งออกมากกว่าร้อยละ 90 ของยอดการจำหน่ายทั้งหมด โดยเป็นโรงงานที่ผลิตตู้เย็น เตอบไมโครเวฟ เครื่องปรับอากาศ และเครื่องซักผ้าที่สำคัญ ซึ่งรับผิดชอบในการผลิตเพื่อจำหน่ายทุกภูมิภาคทั่วโลก ได้แก่ ประเทศไทย อาเซียน ตะวันออกกลาง โอเชียเนีย ยุโรป จีน และญี่ปุ่น เป็นต้น ในขณะที่บริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น ประสบกับปัญหาขาดทุนอย่างหนัก ทางบริษัท ชาร์ป แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ก็ได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน คือการมียอดขายที่ลดลงถึงภาพที่ 1.2 ทำให้มีการผลิตและรายได้ที่ลดลง จึงทำให้บริษัท ชาร์ป แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ต้องมีการลดต้นทุนการผลิตอย่างเข้มงวด โดยใช้เวลาในการผลิตน้อยลง ควบคู่กันขึ้นส่วนในการผลิตจากแหล่งใหม่ๆที่มีราคาถูกแต่มีคุณภาพเทียบเท่าแบบเดิม เป็นต้น

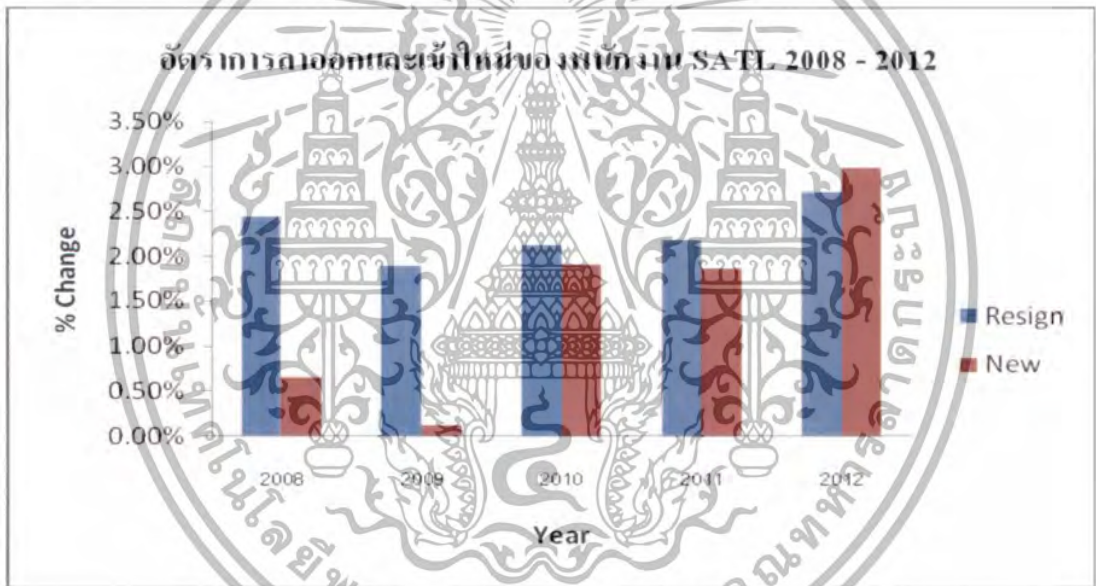


ภาพที่ 1.2 ปริมาณการขายสินค้า ค.ศ.2012

ที่มา : แผนก COST CONTROL บริษัท ชาร์ป แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (2555)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสถานการณ์ปัญหาที่กล่าวมา ย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงานกว่า 2,000 คนของบริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งในด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ชีวิตความเป็นอยู่ จากรายได้ที่ลดลง เนื่องจากบริษัทต้องควบคุมต้นทุนในการผลิตจึงต้องลดการทำงานล่วงเวลาไป รวมถึงการขึ้นเงินเดือน โบนัส และค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ในอัตราคงที่และมีแนวโน้มที่จะลดลง จึงทำให้พนักงานบางส่วนของบริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ลาออกจากบริษัท ดังภาพที่ 1.3 โดยจำนวนพนักงานในปี 2012 มีอัตราการลาออกมากที่สุดในช่วง 5 ปี ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ที่ลาออก 90% เป็นพนักงานในระดับกลาง ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งเมื่อมีพนักงานลาออกจากบริษัทไป ทางบริษัทก็มีการรับพนักงานเข้าใหม่มาเพิ่มขึ้น แต่ก็มี การควบคุมในอัตราเงินเดือนไม่ให้สูงเกินไป (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด)

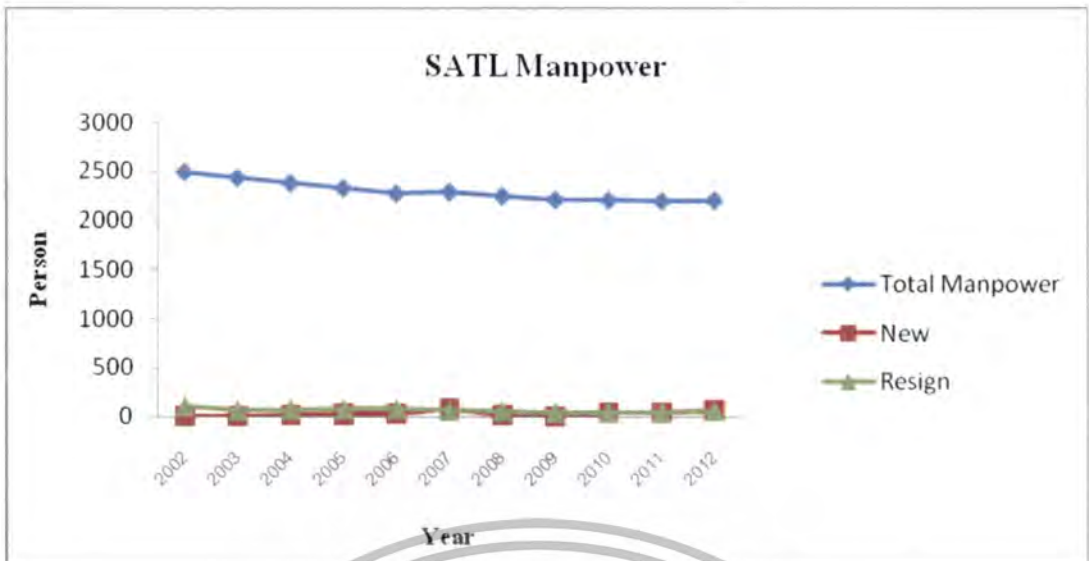


ภาพที่ 1.3 อัตราการลาออกและเข้าใหม่ของพนักงาน SATL ค.ศ.2008 - 2012

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (2555)

ถึงแม้จะมีพนักงานของ SATL บางส่วนที่ลาออกไป แต่พนักงานโดยส่วนใหญ่ว่าที่ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้มายาวนานก็ยังคงอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป ดังภาพที่ 1.4 จะเห็นได้ว่าจำนวนพนักงานทั้งหมดของ SATL ตั้งแต่ปี 2002 - 2012 มีอัตราการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก ซึ่งจะอยู่ในระดับที่ค่อนข้างคงที่มาโดยตลอดระยะเวลา 10 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.4 จำนวนพนักงาน ค.ศ.2002 - 2012

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (2555)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยการที่จะให้บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ได้มีความสามารถนั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญก็คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการใช้ตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานจากกลยุทธ์ต่างๆ ของผู้บริหาร เช่น การให้รางวัลจากผลงาน การลงโทษจากข้อผิดพลาด เป็นต้น เพื่อที่จะได้ผลงานที่มีคุณภาพ แต่หากองค์กรใช้ตัวกระตุ้นเพื่อเป็นแรงจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นผลดีต่อองค์กร แรงจูงใจที่เกิดจากตัวของบุคลากรเองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งตรงข้ามกับการที่บุคลากรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานที่ได้ลดลง จึงเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นการสร้างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ได้ นอกจากนี้ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานเช่นกัน กล่าวคือ บุคลากรที่มีความจงรักภักดีจะไม่ลาออกจากองค์กร มีความพยายามและตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในทางกลับกันถ้าหากบุคลากร ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่ได้ใช้ความพยายามและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความจำเป็นเพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความผูกพันอยากที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป พร้อมต่อสู้เพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าต่อไปในอนาคตของ

องค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานที่ 2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึ

สมมติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้

สมมติฐานที่ 2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลของพนักงาน บริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยนำแนวคิดทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory : 1969) ได้แก่ รางวัลและค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และศึกษาด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยนำแนวคิด Hoy and Rees (1974) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก การรับรู้ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นตัวแปรตาม นำมาวิเคราะห์กับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรอิสระ โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 2,220 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด, พฤษภาคม 2556) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มอย่างง่าย และคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัย จำนวน 339 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้กำหนด ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 สถานภาพการสมรส
- 1.5 ตำแหน่งงาน

- 1.6 ประสบการณ์ทำงาน
- 1.7 รายได้ต่อเดือน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 รางวัลและค่าตอบแทน
- 2.2 ความก้าวหน้าในอาชีพ
- 2.3 ความมั่นคงในงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมที่แสดงออก
2. ความรู้สึก
3. การรับรู้

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาอยู่ในช่วงเดือน

พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายาม (Effort) ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence) มีแนวทาง (Direction) ที่แน่นอน เพื่อไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ

1.1 รางวัลและค่าตอบแทน หมายถึง ทุกรูปแบบของสิ่งของหรือรางวัล ทั้งที่เป็นตัวเงิน บริการที่จับต้องได้ และผลประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับจากการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

1.2 ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในการทำงานที่มีระดับที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ การเลื่อนตำแหน่งในสายงานเดิม หรือการเปลี่ยนไปอยู่ในสายงานใหม่ ในระดับที่สูงขึ้น หรือการมีโอกาสดำเนินการศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

1.3 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัย มีความเชื่อมั่นถึงการจ้างงานที่แน่นอน และได้รับค่าตอบแทนหรือรายได้ประจำของพนักงาน มีสวัสดิการหรือประโยชน์ทดแทน และมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งจะเป็นสัมพันธภาพที่ติดต่อกัน ต้องอาศัยคุณลักษณะภายในหรือทัศนคติของบุคคลที่สำคัญบางประการ ได้แก่ การยอมรับและให้เกียรติ การเข้าใจสาระและความรู้สึก การจริงใจ เป็นต้น

1.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ประกอบอาชีพ ในสถานที่ทำงาน และปัจจัยเกี่ยวข้องที่มาจากสภาพแวดล้อมในสังคมหรือชุมชน ซึ่งจะมีการแตกต่างกันไปในแต่ละชุมชน

2. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของบุคลากร ที่เคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กร จากบุคคลที่ไม่หวังดี ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรทุกเมื่อมีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป รู้สึกและแสดงออกทั้งวาจาและการปฏิบัติที่ดีต่อองค์กรทั้งต่อหน้าและลับหลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 พฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การที่ไม่อยากย้ายจากไปองค์การและ ผู้บังคับบัญชา หรือต้องการที่จะย้ายตามผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญช้าย้ายไปอยู่ที่อื่น

2.2 ความรู้สึก หมายถึง ความรักที่จะมุ่งหมายทำงานกับองค์การและผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจ ผูกพันกับองค์การ ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ

2.3 การรับรู้ หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชาและองค์การ ความรู้สึกเมื่อผู้บังคับบัญชายินดียอมรับผิดชอบแทนเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีข้อบกพร่อง และมีความรู้สึกโดยตรงว่าจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.1.1 ความหมายของความจงรักภักดี

Peter M. Blau and W.Reichard Scott (1962) กล่าวว่าความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกในการตั้งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

Robert A. Baron (1986) ได้ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กร หรือเจตคติต่อองค์กรที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าบุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและหวงแหนต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับสูงมีส่วนสัมพันธ์กับการอยู่กับองค์กรในปัจจุบัน โดยประกอบด้วย

1. การยอมรับอย่างสูงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. การเต็มใจที่จะเข้าไปกระทำการใด แทนได้
3. ความปรารถนาอย่างสูงส่งที่จะคงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป

ความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงนับเป็นเจตคติที่ค่อนข้างมั่นคงในช่วงเวลาอันยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภูมิใจในองค์กร มีความพึงพอใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาองค์กรมีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว การรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าเพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Albert Hirschman (1970) ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กรก็ตาม

Robert March and Hiroshi Mannari (1977) ได้ให้ความหมายว่า ความภักดีต่อองค์กร เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลทางบวกต่อองค์กร

Dennis G. McCarthy (1998) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่ง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กร และนำมาซึ่งความจงรักภักดี

ชะธินยา หล้าสุวรรณ (2545) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร ไว้ว่า บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ที่ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไป ถึงแม้จะมีความขัดแย้งกับสมาชิกขององค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจางานซึ่งแสดงถึง ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร และมีการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้

ศนิกันต์ สิริศักดิ์ศ (2548) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การที่พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญ รู้สึกว่าตนพึงพิงได้ คาดหวังว่าจะได้การตอบสนองจากองค์กรโดยพนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กร

Martensen and Gronholdt (2006) ได้สรุปเกี่ยวกับความจงรักภักดีไว้ว่า

1. โอกาสน้อยที่จะมองหางานอื่น - คาดว่าจะอยู่กับบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว
2. แนะนำการทำงานและบริษัทให้กับผู้อื่น - มีความภูมิใจในที่ได้ทำงานให้กับบริษัท
3. สนใจทำงานของเขาหรือเธอให้ดีที่สุด และพยายามทำอย่างเต็มความสามารถ - เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลของพนักงานเอง และสร้างคุณค่าให้แก่

บริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. พัฒนาความสัมพันธ์กับบริษัทให้ก้าวหน้ามากขึ้น - ความไม่พึงพอใจในงาน
5. ให้ความสนใจในการปรับปรุงตัวบุคคล - ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
6. มีความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม และการให้ความรู้ต่างๆ
7. มีทัศนคติและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายของบริษัท

จากความหมายของความจงรักภักดีดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร และการแสดงออกซึ่งความเคารพต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งจะช่วยเหลือองค์กรและมีความตั้งใจปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดี

Hoy and Rees (1974) กล่าวถึงความจงรักภักดีของผู้ได้บังคับบัญชา มักมีการวิเคราะห์ที่ จากความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือจงรักภักดีต่อกลุ่มคนทำงานร่วมกัน แต่ไม่ใช่ ความจงรักภักดีต่อ ผู้บังคับบัญชา โดยแนวคิดของ Blau and Scott ที่ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ทางสังคมวิทยาของ องค์กร แนวคิดแรก ความจงรักภักดีของผู้ได้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญของ องค์กร ในความเป็นจริง ความจงรักภักดีของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวิจัยศึกษา ถึงพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ซึ่งได้รายงานถึงความสำคัญของความจงรักภักดีว่า ผลผลิตของคณงานส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโยงมาจากความจงรักภักดี เพราะผู้บังคับบัญชา จะประสบความสำเร็จได้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากความจงรักภักดีของผู้ได้บังคับบัญชา ของเขา โดยการทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งด้วยความสมัครใจและกระตือรือร้น ในการทำงาน แม้จะมีแนวคิดที่ชัดเจน Blau and Scott ไม่ได้นิยามถึงรายละเอียด พวกเขาเพียง ตั้งข้อสังเกตว่า ความจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชาจะมีเพียง “ชอบ” “ได้รับการยอมรับ” และ “เป็นที่ เคารพนับถือ” Murry and Corenblum ยังบอกต่อไปว่า นอกเหนือจากคำจำกัดความพื้นฐานของ ความรู้สึกจงรักภักดีแล้ว ยังมีคำจำกัดความของที่เหมาะสมอีก 2 คำ คือ การรับรู้ และ พฤติกรรม ที่แสดงออก โดยผู้ได้บังคับบัญชาอาจมีการรับรู้ในแง่ความเชื่อโดยไร้ข้อกังขา ความศรัทธาและ ไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชาของเขา ในอีกแง่หนึ่ง อาจจะทำให้คำจำกัดความของความจงรักภักดี ทางพฤติกรรมที่แสดงออก กล่าวคือ ความตั้งใจจริงที่ยังคงอยู่หรือปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แม้จะได้ตำแหน่งใหม่ก็ตาม โดยสรุป ความจงรักภักดีของผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถให้คำจำกัดความในด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านความรู้สึก

แนวคิดในการศึกษาเรื่องของความจงรักภักดีต่อองค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. 2550) ได้สรุปไว้เป็นดังนี้

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ

แนวความคิดทางด้านทัศนคติ เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษาเรื่องนี้มากกว่าแบบอื่นๆ กลุ่มสนับสนุนแนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรในแนวความคิดนี้คือ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California, Irvine และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมาย ความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า หมายถึง

- ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
- ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อองค์กร
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอื่นๆ อีกที่จัดอยู่ในกลุ่มแนวความคิดนี้ซึ่งต่างก็อธิบายเรื่องของความจงรักภักดีต่อองค์กร ไปในด้านของทัศนคติ หรือความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร ความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม

แนวความคิดนี้มองความจงรักภักดีต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่บุคคลผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้กับผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกจากองค์กรไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปทฤษฎีที่มีชื่อเสียง จัดว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้ คือ ทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet Theory ซึ่ง Howard S. Becker ได้สรุปขึ้น สารสำคัญของทฤษฎีนี้คือการพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งนำหน้ากว่า

ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง การที่คนๆหนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กรหรือหน่วยงานอยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง เขาก็ได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจ ในช่วงเวลานั้นให้กับองค์กร และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสจะไปทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่นบุคคลนั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จบำนาญก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกายสติปัญญาลงไปโดยได้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คนๆหนึ่งจะเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร ก็เหมือนกับ เขาลงทุนอยู่ในองค์กรนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความจงรักภักดีก็จะมากขึ้นตามระยะเวลาและยากต่อการที่จะละทิ้งองค์กรไป เพราะหมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้อง หรือบรรทัดฐานของสังคม

แนวความคิดนี้ มองความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นความผูกพันและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้อง และความเหมาะสมที่จะทำความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

2.1.3 องค์ประกอบของความจงรักภักดี

Richard M. Steers (1977) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กร มี 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน
2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่มีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน
3. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง สภาพการทำงานที่พนักงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญกับองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Gordon (1980 อ้างถึงใน ปิยะฉัตร แวงโสธรณ์. 2548) กล่าวว่า ความจงรักภักดีซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ โครงสร้างของความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า
2. การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมของกิจการ
3. ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ และเต็มใจ

ที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อทำงานในองค์กร

Blau and Scott (1962) กล่าวว่า ผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างมากกับความจงรักภักดีอาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมา

1. พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty Behavior)

ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทำให้การออกจากงานล่าช้าออกไป ความมั่นคงขององค์กรและชื่อเสียงรื่องต่างๆ ของสมาชิกจะทำให้องค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันสมควร ได้ พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรจะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกเพื่อทดแทนการออกงาน

เมื่อสมาชิกจะออกจากงาน หากองค์กรจะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกก็อาจจะทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรถูกบิดเบือนไปได้

2. เงื่อนไขของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรควรจะมี 2 ประการ คือ

- 2.1 การออกจากงานทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์กรค่อยลดลง
- 2.2 ควรดูแลเอาใจใส่สมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตเหล่านี้ มิฉะนั้นเขาก็จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยที่ผลผลิตขององค์กรยังคงเป็นเช่นเดิม

3. การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรประกอบด้วยหลัก 2 ประการ คือ

3.1 การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกันและต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง

- 3.2 สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร

Hoy and Rees (1974) ได้ทำการศึกษาความจงรักภักดีของครูต่อผู้อำนวยการโรงเรียน ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ จำนวน 60 แห่ง ใช้เครื่องมือในการศึกษาจากการปรับปรุงแบบสอบถามของ Blau and Scott (1962) และ Murry and Corenblum (1966) ให้เหมาะสม โดยความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึก ขั้นต้นจึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้น ทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรม เมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำ ถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์การ

2. ความรู้สึก (Affective Aspect) คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมิน ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์การ ความพึงพอใจในองค์การ

3. การรับรู้ (Cognitive Aspect) คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคล หรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์การ ความเชื่อถือในองค์การ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีดังที่กล่าวข้างต้นมีความสำคัญต่อองค์การ กล่าวคือ นอกจากองค์การจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมแล้ว องค์การ ยังจะต้องมีความสามารถในการรักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าต่อองค์การไว้ โดยการสร้างทัศนคติของความจงรักภักดีต่อองค์การให้เกิดกับบุคลากรในองค์การ ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์การจะเกิดผลดีอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำไปใช้ เช่น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่จะหาวิธีในการ จูงใจให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Hoy and Rees ซึ่งกล่าวว่าความจงรักภักดีประกอบด้วย 1) พฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติ ออกมาเป็นการกระทำ เช่น การไม่ย้ายออกจากองค์การ หรือความต้องการที่จะย้ายตาม ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น 2) ความรู้สึก หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ เช่น ความรัก ความพึงพอใจในตัวของเป็นผู้บังคับบัญชา เป็นต้น และ 3) การรับรู้ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อต่อบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา เป็นต้น มาทำการศึกษาวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวราภรณ์ (2537) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร มีดังนี้ คือ

1. การมีสวัสดิการที่ดีให้กับบุคลากร
2. การบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ให้ความเป็นธรรมแก่บุคลากรในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน
3. การปลูกฝังให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเป็นเจ้าของ และรักใคร่ผูกพันกับองค์กร
4. การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานให้แก่บุคลากรได้อย่างเพียงพอ
5. องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมและการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ

2.1.5 ผลของความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผลของความจงรักภักดีต่อองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment) จากการศึกษาวิจัย พบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้ (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529) คือ

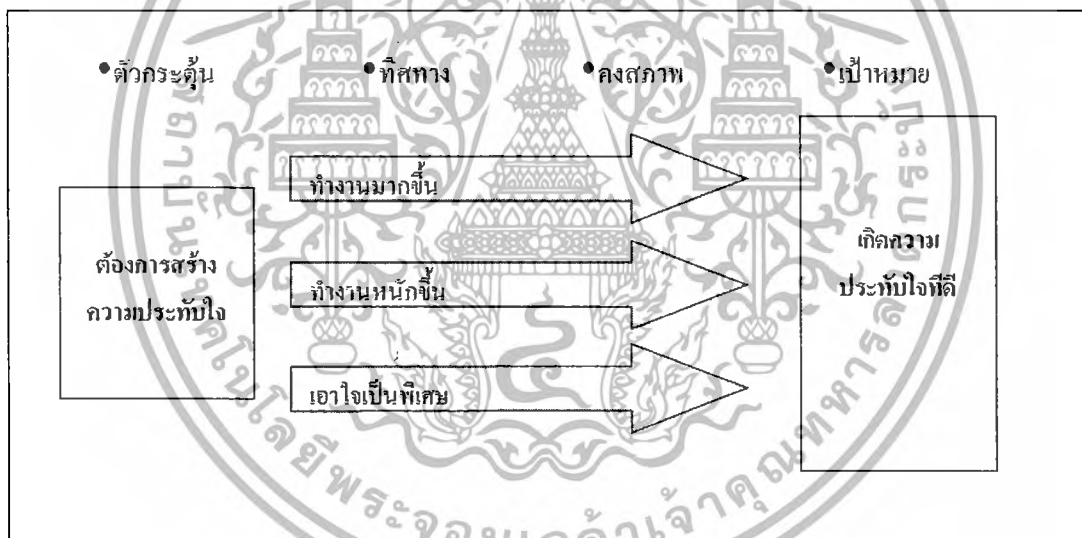
1. การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความจงรักภักดีต่ำ ได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์นี้ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับอัตราการขาดงานแต่ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตว่าความสัมพันธ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ทางอ้อม และก็ไม่ใช่อันเดียว หรือเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนขาดงาน หากแต่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของสมาชิกขององค์กร
2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน จากการศึกษาของนักวิชาการ พบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย
3. การเปลี่ยนงาน นักวิชาการทางด้านองค์กร เชื่อว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน แต่ก็พบว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะทางอ้อม โดยผ่านตัวแปรอื่นๆ เช่น พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป (Desire to stay) และมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันกับความตั้งใจในการหางานอื่น (Intensive to Search for Another Job)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันมากมาย จึงขอนำคำจำกัดความแนวคิดของนักวิชาการที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความหมายของแรงจูงใจ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก ความพยายามหรือตัวกระตุ้น (Arousal) ซึ่งเป็นเรื่องของแรงขับ (Drive) หรือใช้พลังเพื่อให้เกิดการกระทำ การที่บุคคลต้องการตอบสนองแรงขับจึงกระตุ้นพฤติกรรมมุ่งความสำเร็จขึ้น ประการที่สอง ในการตอบสนองต่อแรงขับดังกล่าว บุคคลนั้นจะเลือกแนวทางต่าง ๆ (Direction) เพื่อปฏิบัติ โดยทางเลือกเหล่านี้ ล้วนเป็นแนวทางไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และประการสุดท้ายคือ การรักษาระดับของพฤติกรรมหรือการกระทำให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง (Persistence) จนกว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal) ซึ่ง ณ จุดนั้นเป็นการตอบสนองแรงขับของบุคคลในขณะเดียวกันด้วย จึงสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ที่มา : Greenberg and Baron (1997)

Anita E. Woolfolk (1995) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

Domjan (1996) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Hodgetts (1999) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง แรงที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเกิดจากความต้องการ (Need) แรงกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะผลักดันให้คนพยายามดิ้นรน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์พฤติกรรมของคนถูกกำหนด และควบคุม โดยการจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ยังมีลักษณะแตกต่างกันในแต่ละคนอีกด้วย วิธีการจูงใจที่สำคัญต่อการบริหาร คือ ความต้องการความรัก ความเอาใจใส่ความต้องการอำนาจ และ ความต้องการความสำเร็จ

พยอม วงศ์สารศรี (2534) การนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

มัลลิกา ต้นสอน (2544) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความยินดีและความเต็มใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

เนตรดาว มัชฌิมา (2549) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความต้องการกระตุ้นและทำให้เกิดการใช้พลังที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลกระทำกิจกรรมหรือมีความต้องการในการปฏิบัติงาน และทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือแรงจูงใจเป็นแรงผลักดันให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างตั้งใจ เต็มใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

รัชนก มูลเกตุ (2552) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ค่าจ้าง รายได้ การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่องยอมรับนับถือ ความเหมาะสมในปริมาณงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และปัจจัยอื่น ๆ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานขึ้น

จากความหมายของแรงจูงใจดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำหรือ พฤติกรรมของบุคคลซึ่งได้รับการกระตุ้นทั้งจากสภาวะภายนอกและภายในเพื่อให้แสดงออก

ถึงความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นพลังผลักดันให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.2 ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน จึงมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและจำแนกประเภทของแรงจูงใจไว้หลากหลายแนวคิด ดังเช่น สจวน สุทธิเลิศอรุณ (2545) ได้จำแนกการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การสร้างแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความต้องการและอยากแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมาด้วยเหตุผลและความชอบส่วนตัว และยินดีในงานของตน จุดหมาย คือ อยากทำกิจกรรมนั้นๆ เอง ไม่มีใครบังคับ หรือมีของล่อ เช่น ความอยากรู้ อยากเห็น ความสนใจ ความรัก ความอบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจ ความสงสาร ความศรัทธา ความซาบซึ้ง แรงจูงใจภายในเป็นแรงขับ (Drive)

2. การสร้างแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาพของบุคคลที่ได้รับแรงจูงใจกระตุ้น แรงจูงใจภายนอกทำให้เห็นจุดหมายและทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลทั่วไป เช่น ตื่นนอนเพื่อดูหนังสือสอบเวลาเช้าเพื่อแลกกับค่าใช้จ่ายในสัปดาห์เพิ่มขึ้น การไปขึ้นรถตรงเวลาเพราะกลัวจะเสียแรงจูงใจภายนอกอาจเป็นจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ให้ดำเนินตามจุดหมาย อาจเป็นสิ่งของ รางวัล ความสำเร็จก็ได้ เช่น การสอบได้ การชมเชย การเลื่อนขั้นรางวัลที่เป็นสิ่งของ การแสดงความรัก ให้เกียรติ ให้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

อุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์ (2533) แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจปฐมภูมิ เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการมีวุฒิภาวะซึ่งจัดว่า เป็นแรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากสภาพร่างกาย ไม่ได้เกิดมาจากการเรียนรู้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1 แรงจูงใจด้านสรีระวิทยา จะเกิดขึ้นเมื่อร่างกายอยู่ในภาวะไม่สมดุล ร่างกายจะเกิดความต้องการเพื่อทำร่างกายอยู่ในภาวะที่สมดุลให้ได้ เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ความต้องการอากาศ การนอนหลับ ความอบอุ่น ความเย็น และความเจ็บป่วย

1.2 แรงจูงใจทั่วไป เป็นแรงจูงใจที่มีได้เกิดขึ้นจากลักษณะทางด้านสรีระมากนักรวมและมีได้เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ทุกๆ เรื่อง เช่น การเคลื่อนไหว และทำกิจกรรมต่างๆ ความกลัว ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ

2. แรงจูงใจทุติยภูมิเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการเรียนรู้และทำให้เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ เช่น ในเด็กเล็กๆ เด็กจะมีแรงจูงใจเพื่อการมีชีวิตรอด แต่ในวัยผู้ใหญ่จะถูกจูงใจด้วยสิ่งเร้าที่นอกเหนือจากแรงจูงใจปฐมภูมิ เป็นต้นว่า ได้รับการเร้าจากอำนาจเงิน ความสำเร็จในการทำงาน ชีวิตครอบครัว ฯลฯ ฉะนั้นแรงจูงใจทุติยภูมิจึงเป็นสิ่งจูงใจค่อนข้างสลับซับซ้อน ซึ่งจะต้องมีการเรียนรู้ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 ความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้บุคคลมีการคล้อยตามและมีการทำพฤติกรรมตามสภาพของสังคมแต่ละแห่ง

2.2 ความต้องการพึ่งพาจากกลุ่ม เกิดขึ้นมาตั้งแต่วัยแรกเกิดซึ่งยังช่วยตนเองไม่ได้ กระทั่งวัยเด็ก วัยรุ่น และวัยผู้ใหญ่ เป็นลำดับ

2.3 ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลมีความบากบั่น ความปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จ เป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จและเกิดความเชี่ยวชาญในงานที่สลับซับซ้อน

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ (2542) ได้จำแนกแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจเพื่อความอยู่รอด (Survival Motives) เป็นแรงจูงใจที่ช่วยให้เราสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ แรงจูงใจชนิดนี้มักจะสัมพันธ์กับสิ่งเบื้องต้นที่คนเราต้องการในชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การขับถ่าย ฯลฯ

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ในสังคมอาจได้รับอิทธิพลโดยตรงกับสิ่งเร้าที่เป็นบุคคล หรือจากวัตถุที่มองเห็นได้ จับต้องได้ หรือมาจากภาวะทางสังคมที่มองไม่เห็นก็ได้ เช่น การมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น การเป็นผู้นำ การสร้างมิตร เป็นต้น

3. แรงจูงใจเกี่ยวกับตนเอง (Social Motives) แรงจูงใจชนิดนี้ค่อนข้างซับซ้อนพอสมควร และเป็นสิ่งผลักดันให้คนเราพยายามปรับตัวไปในทางที่ดีขึ้น เช่น แรงจูงใจที่เกี่ยวกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน หรือความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น

Madson (อ้างถึงใน อารี พันธุ์มณี. 2546) อธิบายว่า แรงจูงใจยังสามารถแบ่งตามที่มาได้ 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางสรีระวิทยา (Physiological Motivation) เกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางด้านร่างกายทั้งหมดเพื่อให้บุคคลมีชีวิต เป็นความต้องการที่จำเป็นตามธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ต้องการน้ำ อาหาร พักผ่อน และปราศจากโรค เป็นต้น เราสามารถวัดระดับของความต้องการทางสรีระได้จากการสังเกตพฤติกรรมกระทำของเรา คือ จากความมากน้อยของการกระทำการเลือก (เลือกสิ่งใดแสดงว่าต้องการสิ่งนั้นมาก) การโต้ตอบต่อสิ่งที่มาขัดขวาง

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychological Motivation) มีความสำคัญน้อยกว่าแรงจูงใจทางสรีระวิทยา เพราะจำเป็นในการดำรงชีวิตน้อยกว่า แต่จะช่วยคนเราด้านจิตใจ ทำให้สุขภาพจิตดี

และสดชื่น แรงจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ความต้องการความรักและความเอาใจใส่ใกล้ชิดจากผู้อื่น

3. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motivation) แรงจูงใจนี้มีจุดเริ่มต้นมาจากประสบการณ์ทางสังคมในอดีตของบุคคล และเป้าหมายของแรงจูงใจชนิดนี้มีความสัมพันธ์กับการแสดงปฏิกิริยาของบุคคลอื่นๆ ที่มีต่อเรา ตัวอย่างของแรงจูงใจทางสังคมที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของเรา ได้แก่

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motives) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ ให้ดีและประสบความสำเร็จ ซึ่งได้รับการส่งเสริมมาตั้งแต่วัยเด็ก จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูอย่างอิสระเป็นของตัวเอง ฝึกหัดการช่วยเหลือตนเองตามวัยจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความต้องการความสำเร็จในชีวิตสูง การฝึกให้บุคคลมีความต้องการความสำเร็จ หรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงมักเริ่มจากครอบครัวเป็นอันดับแรก

3.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motives) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคล ปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการความเอาใจใส่ ความรักจากผู้อื่น เป็นต้น

3.3 แรงจูงใจต่อความนับถือตนเอง (Self-esteem) เป็นแรงจูงใจที่บุคคลปรารถนาเป็นที่ยอมรับในสังคม มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและรู้จักของคนทั่วไป ต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งนำมาสู่ความรู้สึกนับถือตนเอง

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) โดยอธิบายว่า ภายใต้มุมมองที่เข้าใจกันว่าทำไมบุคคลจึงทำงาน ความแตกต่างจะอยู่ที่แหล่งที่มาของแรงจูงใจ มุมมองบางมุมมองเชื่อว่า บุคคลจะถูกจูงใจด้วยปัจจัยภายในสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น การบังคับบัญชา อย่างใกล้ชิดหรือรายได้ ในขณะที่มุมมองบางมุมมองเชื่อว่า บุคคลจะถูกจูงใจด้วยตัวเองโดยปราศจากปัจจัยภายนอกเหล่านี้ บุคคลอาจจะระลึกรับถึงงานบางอย่างที่ปฏิบัติอย่างกระตือรือร้นเพียงเพื่ออยากจะทำงานเท่านั้น และงานบางอย่างที่บุคคลปฏิบัติเพียงเพื่อจะรักษางานไว้เท่านั้น

2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจ แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ (Gibson, Ivancevich and Donnelly. 1997) กลุ่มแรกเป็นทฤษฎีการจูงใจที่มุ่ง เน้นปัจจัยที่เป็นความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเรียกอีกนัยหนึ่งว่า ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content theories of motivation) ส่วนกลุ่มหลังเป็นทฤษฎีการจูงใจที่มุ่งเน้นด้านกระบวนการ (Process theories of motivation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3.1 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเรื่องความต้องการ (Need theories of work motivation)

ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการที่สำคัญ 5 ทฤษฎี ซึ่งระบุประเภทความต้องการของมนุษย์ และศึกษาว่าเงื่อนไขของความต้องการแต่ละประเภทที่จะก่อให้เกิดการจูงใจขึ้นแก่บุคคลเพื่อให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถตอบสนองได้โดยใช้แรงจูงใจเฉพาะ ได้แก่

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)

Abraham H.Maslow (1954) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการด้านลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูง 5 ระดับ ได้แก่

ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น ซึ่งมีปัจจัยขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ได้ก็คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตแก่พนักงาน รวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดภัยจากการคุกคามใด ๆ เป็นต้น องค์การสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นี้ โดยจัดเป็นเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกสบายในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคมและเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิต การให้เสรีภาพในการรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ความต้องการขั้นที่ 3 ซึ่งประกอบไปด้วย ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้กับสมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ใช้วิธีนิเทศงานด้วยการแนะนำช่วยเหลือกันที่มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับที่ 4 ซึ่งเกี่ยวกับการนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นเป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์การสามารถทำ

กิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงถึงการตอบสนองความต้องการในระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยง เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่จนดานการคา
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงิน โบนัส แม้จะมีจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็น โล่ หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะเป็น “พนักงานดีเด่นประจำเดือนของบริษัท” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

ความต้องการสำเร็จที่ได้ทำดังใจปรารถนา (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้วได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self-fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่ดินใฝ่ฝันและปรารถนา โดยได้ใช้ความสามารถและการพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้นบุคคลากรที่อยู่ในระดับนี้จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์การซึ่งหาได้ยาก

2. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)

Clayton P. Alderfer (1969) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของ Maslow แต่ได้ทำการจัดระดับความต้องการใหม่โดยมีเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ได้แก่

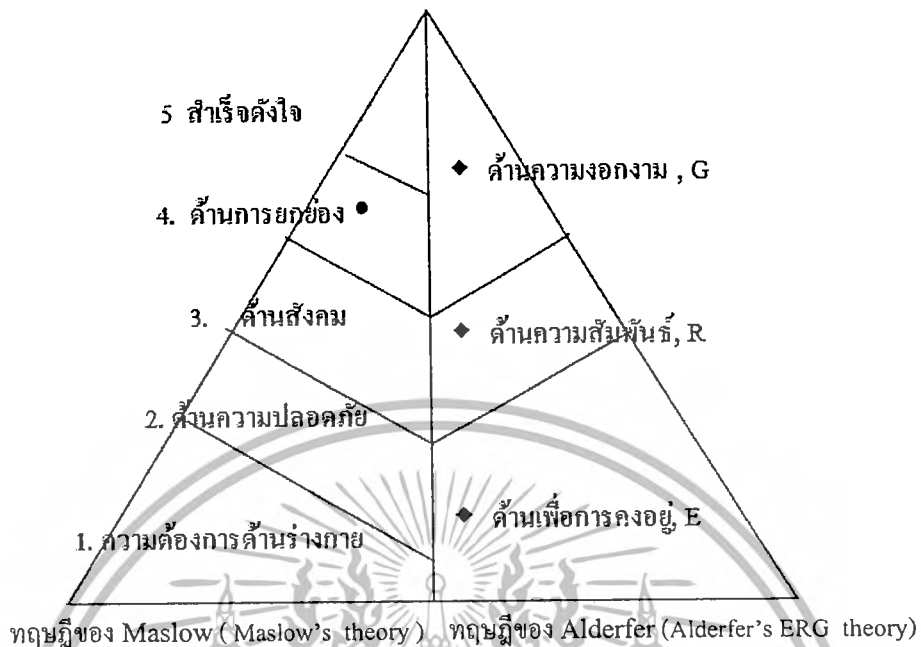
ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุจึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของ Maslow ที่เป็นการต้องการทางร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งการต้องตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์กร จึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม และบางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของ Maslow แต่ Alderfer เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิบัติสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกต้องซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth Needs) เป็นความต้องการส่วนบุคคล ในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้ จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสำเร็จดังใจปรารถนากับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility)



ภาพที่ 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ Maslow กับทฤษฎี ERG ของ Alderfer
ที่มา : Greenberg and Baron (1997: 145)

3. ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's Theory of Needs)

David McClelland (1961) ได้ศึกษาโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ โดยตามทฤษฎีของ McClelland ถือว่าความต้องการ (Need) จะสะท้อนออกมาจากคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นเคยมีประสบการณ์จากการเลี้ยงดูมาตั้งแต่วัยเยาว์ ซึ่งจากทฤษฎีของ Maslow และ Alderfer ตรงที่จะไม่เน้นความต้องการในลักษณะตามลำดับขั้น แต่เชื่อว่าพฤติกรรมแต่ละอย่างเป็นผลสืบเนื่องมาจากความต้องการ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ภายใต้สถานการณ์หนึ่งก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่ง ซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในกรณีเฉพาะสำหรับบุคคลนั้น McClelland ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภทที่เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การได้แก่

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (need for Achievement เขียนย่อว่า nAch)

ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้บังเกิดผลดี เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัวดังนี้

3.1.1 ชอบสถานการณ์ที่ทำให้ตนมีโอกาสได้รับผิดชอบต่อผลงานที่ออกมาโดยตรง จึงไม่ชอบงานที่สถานการณ์เอื้อให้เกิดความสำเร็จได้โดยบังเอิญ เพราะถือว่าทำให้ตนพลาดโอกาสที่จะเรียนรู้ต่อการสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1.2 ชอบตั้งเป้าหมายการทำงานในระดับที่ยากปานกลาง มีความเสี่ยงแต่อยู่ในวิสัย คาดว่าจะสำเร็จได้ ทั้งนี้เพราะเห็นว่า ความสำเร็จที่มาจากเป้าหมายง่าย ๆ ไม่มีประโยชน์อะไร ขณะเดียวกันถ้ากำหนดเป้าหมายยากเกินไปก็อาจพบความสำเร็จได้น้อยมาก ความเสี่ยงต่อความสำเร็จจึงเป็นเครื่องจูงใจสำหรับผู้มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person)

3.1.3 ต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานของตน ทั้งนี้เพราะต้องการใช้ข้อมูลป้อนกลับที่ได้เพื่อการปรับปรุงกลยุทธ์ที่จะให้บรรลุเป้าหมายเพื่อประกันความสำเร็จในคราวต่อไป รวมทั้งเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จอีกด้วย

3.2 ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation เขียนย่อว่า nAff) ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff person) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้าง และรักษามิตรภาพ ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ เป็นคนที่รักใคร่ผูกพันต่อผู้อื่น และต้องการได้ผลตอบแทนทำนองเดียวกันจากผู้อื่น เป็นผู้มีความสามารถพิเศษในการสร้างเครือข่ายกับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว เก่งในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบวิธีการต่าง ๆ เป็นคนที่ชอบหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งและแข่งขันกับผู้อื่น บางครั้งชอบผูกพันตนเองกับความ ต้องการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการด้านความรักใคร่

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามสร้างสถานการณ์ หรือสถานะแวดล้อมทางสังคมขึ้น เพื่อให้ตนสามารถใช้อิทธิพลควบคุมกำกับผู้อื่น บางครั้งผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงยอมที่จะอยู่ในตำแหน่งที่เสี่ยงอันตรายสูง ผูกพันกับการมีเกียรติศักดิ์ศรีของตน อย่างไรก็ตามความต้องการอำนาจสูงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ด้วยเหตุที่อำนาจสามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ในขณะที่บางคนต้องการ มีอำนาจเพื่อจะใช้ในการให้บริการแก่คนอื่น และทำประโยชน์แก่องค์กรได้มากขึ้น

4. ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory)

Frederick Herzberg (1959) ได้ทำวิจัยซึ่งศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับงาน โดยปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกที่ดี หรือเกิดความพึงพอใจต่องานนั้น พบว่า ส่วนมากเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับตัวเนื้องานที่ทำ (Job Content) ส่วนปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความ รู้สึกที่ไม่ดีหรือเกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ส่วนใหญ่จะเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพที่อยู่ ล้อมรอบงานนั้น (Job Context) Herzberg จึงสรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามให้นำไปใช้ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Job Satisfiers) นั้นจะสัมพันธ์ลักษณะในเนื้องาน โดย Herzberg เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ การได้มีความสำเร็จ (Achievement) การได้รับความยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้า (Advancement) ตัวงานเอง (Work Itself) โอกาสเจริญเติบโตในตำแหน่ง (Possibility of Growth) การได้รับผิดชอบ (Responsibility) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfiers) นั้นจะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน ซึ่ง Herzberg เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Maintenance Factors) ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ สถานภาพ (Status) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisors) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Peer Relations) สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates) คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of Supervision) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) ความมั่นคงในงาน (Job Security) สภาพการทำงาน (Working Condition) และค่าจ้าง (Pay) เมื่อเอาประเด็นปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัยรวมกัน จึงเรียกว่า ทฤษฎีปัจจัยคู่หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory)

Herzberg เชื่อว่า ปัจจัยสุขอนามัยเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคณไว้ขององค์กร ในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน แต่ถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัย จะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น และแม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในการทำงานลงมาถึงระดับศูนย์ และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตามก็เป็นเพียงป้องกันมิให้เกิดความพึงพอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงาน ดังนั้นทฤษฎี Herzberg จึงเสนอว่า การให้บุคคลได้ทำงานที่มีลักษณะที่ท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Herzberg

ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (ลักษณะนอกเนื้องาน ตัวจูงใจภายนอก)	ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะในเนื้องาน ตัวจูงใจภายใน)
สถานภาพ	ความสำเร็จ
นโยบายและการบริหารงานของบริษัท	การได้รับการยอมรับ
คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา	ความก้าวหน้า
สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา	ตัวงานเอง
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต
สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา	ความรับผิดชอบ
ความมั่นคงในงาน	
สภาพการทำงาน	
ค่าจ้าง	

ที่มา : สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2542)

5. ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor (McGregor Theory X and Theory Y)

Douglas McGregor (1960) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่มาจากฐานความเชื่อที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง โดยทฤษฎีทั้งสองนี้มีสมมุติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ในลักษณะต่างกันแบบสุดโต่ง กล่าวคือ ทฤษฎี X มองบุคคลทั่วไปในแง่ลบแบบสุดโต่ง ส่วนทฤษฎี Y ก็มองบุคคลทั่วไปในแง่บวกแบบสุดโต่งเช่นกัน

ทฤษฎี X มีสมมุติฐานความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

- 1) โดยปกติแล้ว มนุษย์มีนิสัยไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 2) เพราะคนเป็นเช่นนี้ จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม สั่งการ ช่มชู้ หรือลงโทษ เพื่อให้คนพยายามทำงานให้สำเร็จตามจุดประสงค์ขององค์กร
- 3) โดยทั่วไปคนชอบที่จะทำงานตามคำสั่ง มีความปรารถนาที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นเพียงเล็กน้อย มีความต้องการในความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด

McGregor เห็นว่า ทฤษฎี X ใช้ให้ผลดีในสังคมที่คนมีการศึกษาและระดับการครองชีพต่ำและมีสถานะการว่างงานสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักจากวิชาการด้านเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้รับการวิจัยค้นคว้าเผยแพร่ มากขึ้น McGregor จึงได้เสนอทฤษฎี Y ซึ่งมีสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ตรงข้ามกับทฤษฎี X โดยเชื่อว่า ธรรมชาติของมนุษย์ มีดังนี้

1) การใช้ความพยายามทั้งกายและใจไปในการทำงานนั้น เป็นเรื่อง ธรรมชาติที่เหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อนของมนุษย์

2) การควบคุมจากภายนอกและการขู่ว่าจะลงโทษ จึงมิใช่วิธีการเพียง อย่างเดียวที่จะทำให้คนพยายามทำงานเพื่อบรรลุจุดประสงค์ขององค์กร มนุษย์ต้องการที่จะนำ ตนเอง (Self-direct) ควบคุมตนเอง (Self-control) ในการทำงานเพื่อบรรลุจุดประสงค์ในงานที่ ตนเองรับผิดชอบ

3) การที่บุคคลจะผูกพันตนเองกับงานขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับ รางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร

4) ภายใต้สภาวะการณ์ที่เหมาะสม โดยทั่วไปบุคคลจะเรียนรู้ไม่เพียงแต่ จะยอมรับต่องานที่ต้องรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย

5) คุณสมบัติที่ดี เช่น ความสามารถในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรนั้น ล้วนมีอยู่ในมนุษย์ส่วนใหญ่ อย่างกว้างขวาง

6) ภายใต้เงื่อนไขของชีวิตในสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพ ด้านสติปัญญาของมนุษย์ได้ถูกนำมาใช้เพียงแคบางส่วนเท่านั้น

McGregor เชื่อว่า ทฤษฎี Y เป็นแนวคิดที่เหมาะสมกับการใช้ในงานที่มีระดับ ของการพัฒนาที่สูง กล่าวคือ บุคคลมักจะมีระดับการศึกษาคดี มีมาตรฐานการครองชีพสูง ในสังคม แบบนี้บุคคลจะมีโอกาสหางานทำได้ง่าย สำหรับสังคมลักษณะเช่นนี้ การนำทฤษฎี X มาใช้น่าจะ ไม่ได้ผล ทั้งนี้เพราะคนในสังคมที่พัฒนาแล้ว มักจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำ พอเพียงแล้ว ดังนั้นสิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความต้องการมีชื่อเสียง การได้รับการยอมรับ ตลอดจน การประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต คนพวกนี้จึงมักแสวงหาสิ่งที่มีมากกว่าเงินทอง ในทฤษฎี Y นั้นผู้บริหารจะมองมนุษย์ว่าเป็นคนที่ชอบสังคม (Social Man) มิใช่มองว่า เป็นคนที่ยึดเหตุผลทาง เศรษฐกิจเหมือนในทฤษฎี X ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยสิ่งจูงใจที่มีใช้ตัวเงิน (Non-financial Incentives) หรือด้วยสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ (Non-tangible Incentives) โดยเปิด ช่องทางให้บุคคลได้มีความรับผิดชอบควบคุมตนเอง เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่เขาได้ผูกพันไว้ มากกว่าที่จะมาคอยกำกับควบคุม หรือออกกฎเกณฑ์ตรวจสอบดูแลอย่างใกล้ชิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3.2 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (Process Theories of Work Motivation)

ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเรื่องกระบวนการ เพื่อจะช่วยให้เราได้ทราบว่าแรงจูงใจของมนุษย์เกิดขึ้นได้อย่างไร โดยจะกล่าวถึงทฤษฎีกลุ่มนี้ 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) และทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (The goal setting theory)

1) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

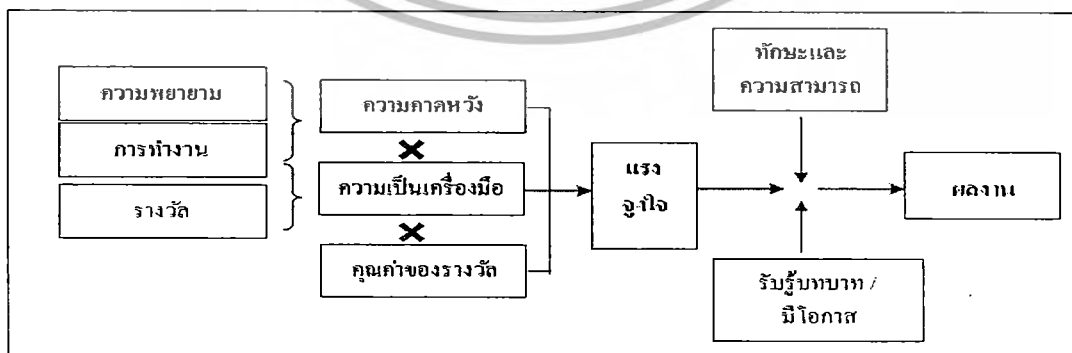
ทฤษฎีนี้มีมุมมองเกี่ยวกับบทบาทของการจูงใจครอบคลุมกว้างขวางทั้งสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงานทั้งหมด โดยทฤษฎีความคาดหวังที่เป็นที่รู้จักยอมรับกันมากเป็นของนักทฤษฎี 2 ท่าน คือ Victor H. Vroom (1964) และ Porter and Lawler (1968) ที่เห็นพ้องกันว่าแรงจูงใจเป็นผลที่เกิดมาจากความเชื่อ 3 ประการของมนุษย์ ได้แก่

ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความเชื่อที่ว่า “ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จย่อมอยู่ที่นั่น” คนที่เชื่อเช่นนี้จึงเห็นว่า เมื่อไรที่ตนตั้งใจทำงานย่อมมีผลงานเกิดขึ้นแน่นอน

ความเป็นเครื่องมือหรือตัวการ (Instrumentality) เป็นความเชื่อว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือหรือตัวการที่ทำให้ตนได้รับรางวัลตอบแทน

ความมีคุณค่าที่คู่ควร (Valence) เป็นความเชื่อที่ว่ารางวัลตอบแทนที่ได้รับดังกล่าวจะต้องมีมูลค่าหรือคุณค่าที่เหมาะสมหรือมีความหมายกับตน

ทฤษฎีความคาดหวัง จึงสามารถสรุปเป็นภาพรวมได้ว่า แรงจูงใจเป็นผลคูณที่เกิดขึ้นจากตัวแปรที่เป็นความเชื่อสามประการ ได้แก่ ความคาดหวัง (Expectancy) ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) และความมีคุณค่าที่คู่ควรของรางวัล (Valence) นอกจากนี้ทฤษฎียังยอมรับว่ามีปัจจัยอื่นนอกจากแรงจูงใจที่สามารถมีอิทธิพลต่อผลงาน (Job Performance) ที่ออกมา ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลงาน

ที่มา : Greenberg and Baron (1997)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) ทักษะและความสามารถของพนักงาน (Skills and abilities of Employees) ซึ่งเป็นความจริงว่าแต่ละคนจะเหมาะสมกับงานไม่เหมือนกันเพราะมีความแตกต่างกันทางด้านทักษะและความสามารถ จึงเกิดหลักการทางบริหารว่า “Put the right man on the right job” หรือ “จัดคนให้ตรงกับงาน”

2) การรับรู้บทบาทของตนเอง (Role Perceptions) ทฤษฎีความคาดหวังเห็นว่าถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่องานที่รับผิดชอบได้ดี จะทำให้ผลงานดีไปด้วย กล่าวคือ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในงานของพนักงานต้องตรงกับบทบาทหน้าที่ซึ่งกำหนดโดยงาน ดังนั้นการไม่เข้าใจหน้าที่ที่แท้จริงจึงเป็นปัญหาพฤติกรรมองค์การอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจลดลง และองค์การ ได้ผลงานที่ไม่ดีด้วยเช่นกัน

3) การได้รับโอกาสในการทำงาน (Opportunities of Perform Job) แม้ว่าพนักงานจะมีความรู้ความสามารถสูง ตั้งใจที่จะทำงาน แต่ถ้าไม่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ เช่น ถูกกำหนดให้อยู่ในงานที่ไม่ตรงกับความสามารถที่มี ถูกกีดกันไม่ให้มีโอกาสแสดงความสามารถเพราะเหตุจากการเมืองภายใน ถูกให้รับผิดชอบงานสำคัญโดยไม่ให้ทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น

2) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (The goal setting theory)

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของ Locke and Latham (1990) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการอีกทฤษฎีหนึ่งที่มีประโยชน์ โดยการกำหนดเป้าหมายขององค์การต่าง ๆ มีไว้เพื่อจุดมุ่งหมาย 2 ประการ ได้แก่

ประการแรก ใช้เป็นกรอบเพื่อการจูงใจในการบริหารงาน ผู้บริหารและพนักงานสามารถที่จะกำหนดเป้าหมายของตนเองแล้วดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายนั้น

ประการที่สอง เป้าหมายสามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การควบคุมถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของการบริหาร ที่ช่วยกำกับการปฏิบัติงานขององค์การเป็นไปด้วยดี

โดยทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายเชื่อว่า พฤติกรรมเกิดมาจากการกำหนดเป้าหมายและเจตจำนง (Goal and intention) ดังนั้นด้วยการทำให้คนในองค์การมีเป้าหมาย ผู้บริหารก็จะสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนเหล่านั้น โดยเฉพาะถ้าให้คนดังกล่าวเป็นผู้กำหนดเป้าหมายขึ้นเองและปฏิบัติเองก็ยิ่งเพิ่มความพยายามมากขึ้น ทฤษฎีนี้ได้กำหนดคุณสมบัติของเป้าหมายไว้ 4 ประการ ได้แก่

1) ความยากของเป้าหมาย (Goal Difficulty) หมายถึง ระดับความท้าทายของเป้าหมายและความพยายามที่ต้องใช้ กล่าวคือ ถ้าจะทำให้งานสำเร็จได้ ผู้คนต้องทำงานหนักขึ้นกว่าปกติ จึงจะบรรลุเป้าหมายที่ยากนั้น การกำหนดเป้าหมายที่ดีไม่ควรให้ยากเกินไปจนผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติได้และเกิดความท้อถอยตามมา

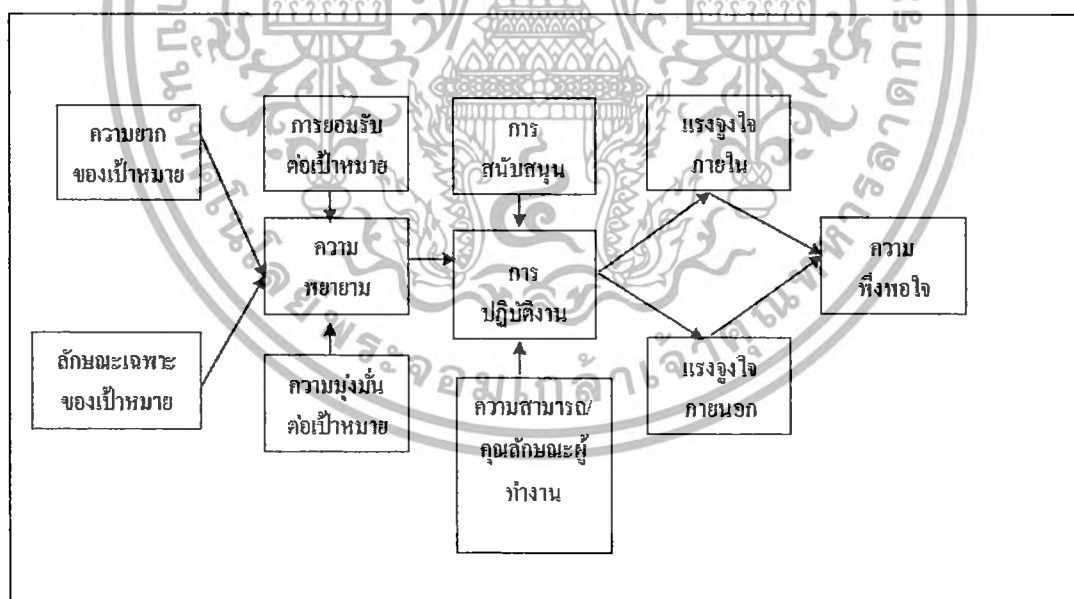
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ลักษณะเฉพาะของเป้าหมาย (Goal Specificity) หมายถึง ความชัดเจนแน่นอนของเป้าหมาย โดยอาจจะเป็นเป้าหมายอย่างกว้างหรือเป้าหมายเฉพาะ ซึ่งพบว่าเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะจะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากกว่า

3) การยอมรับต่อเป้าหมาย (Goal Acceptance) ซึ่งหมายถึง การที่พนักงานยอมรับเอาเป้าหมายที่กำหนดไปเป็นเป้าหมายของตนเอง

4) การมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย (Goal Commitment) หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย

ดังนั้นการปฏิบัติงานที่แท้จริง (Performance) เป็นผลที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการใช้ความพยายามที่มุ่งทิศทางสู่เป้าหมาย (Goal - directed Effort) การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) และความสามารถและคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน (Individual Abilities and Traits) โดยการสนับสนุนจากองค์กรได้แก่ ความช่วยเหลือทุกอย่างจากองค์กร รวมถึงช่วยเหลือคล้ายอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะส่วนตัวที่เหมาะสมตรงกับงานที่ทำ ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าว ทำให้การทำงานของบุคคลเกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Rewards) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Rewards) ส่งผลสุดท้ายที่เกิดขึ้นคือ ความพึงพอใจ (Satisfaction)



ภาพที่ 2.4 การกำหนดเป้าหมายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ที่มา: Moorhead and Griffin (1995)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าการที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้จะต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเสียก่อน โดยความต้องการขั้นพื้นฐาน 3 ประการ ในทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. ของ Alderfer ซึ่งเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตนาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อธิบายได้ในรูปของเป้าหมายที่ทำให้ต้องมีการดำเนินงานเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ต้องการนั้นมาในรูปของขบวนการ จากขบวนการนี้เองจึงจะได้รับความพึงพอใจที่ต้องการได้ สำหรับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตเป้าหมายก็คือ สิ่งของที่เป็นวัตถุ และขบวนการก็เป็นเพียงการให้ได้ วัตถุนั้นมาให้พอเพียงแก่ความต้องการเท่านั้น และเมื่อสิ่งของนั้นมีน้อยหรือหายาก ขบวนการก็จะกลายเป็นแพ้-ชนะ และการที่คนหนึ่งได้รับประโยชน์ก็จะมีความสัมพันธ์กับฝ่ายที่เสียประโยชน์ในด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ เป้าหมายคือ การมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น (บุคคลหรือกลุ่ม) และขบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายนั้นคือ การแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกร่วมกันที่มีความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป้าหมายก็คือ สภาพสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ และจะมีขบวนการร่วมแบบต่างๆ ของบุคคลคนหนึ่งที่จะสามารถแยกแยะความแตกต่างและการผสมผสานตัวเองได้ในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่จะดำเนินชีวิตในสภาพแวดล้อมนั้นได้ (ปัทิตตา สัทนหัทคิ. 2550) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวข้างต้นมาศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอันได้แก่

2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลและค่าตอบแทน

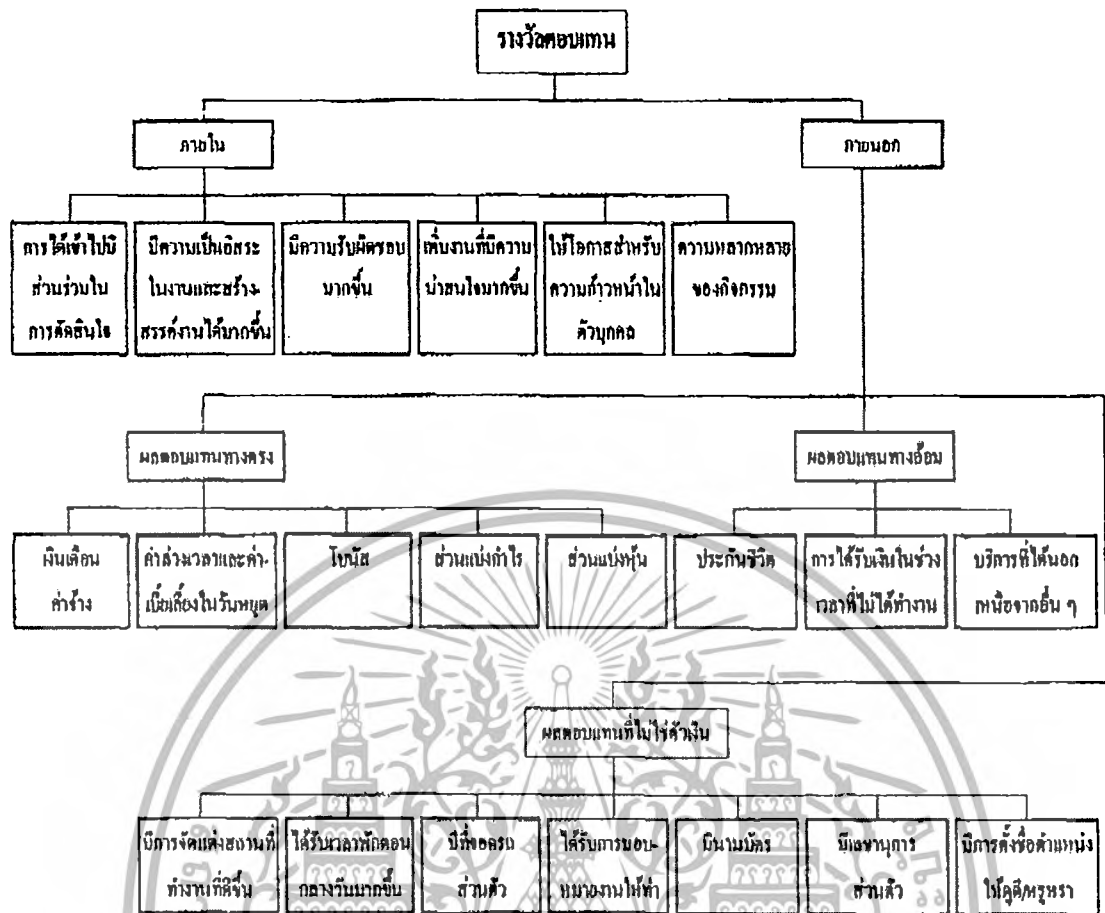
2.2.4.1 รางวัล

รางวัลตอบแทนมีความสำคัญต่อการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานได้อย่างเต็มที่ รางวัลตอบแทนสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยได้ดีจะสามารถจูงใจพนักงานในการทำงานได้เป็นอย่างดี และรางวัลตอบแทนที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นสูงขึ้นไปได้ จะทำให้พนักงานทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างจริงจัง รางวัลที่เขาได้รับ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ผลตอบแทนพิเศษ เป็นต้น จะมีความแตกต่างกันไปตามของเขตของลักษณะของความต้องการที่หลากหลายตามมุมมองของแต่ละองค์การที่เขาสังกัดอยู่ (Lawler. 1977 อ้างถึงใน พัฒนพงษ์ หนูพันธ์. 2537)

1. ประเภทของรางวัลตอบแทน (Types of Rewards)

เราอาจจะแบ่งรางวัลตอบแทนได้หลายประเภท เช่น ถ้าแบ่งให้มีความชัดเจนมากที่สุด คือ รางวัลตอบแทนที่มีการให้โดยตรง แต่ยังสามารถแบ่งออกมาได้อีก เช่น รางวัลตอบแทนทางอ้อม รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งรางวัลตอบแทนแต่ละประเภทสามารถที่จะกระจายไปสู่ตัวบุคคล กลุ่มและองค์การ โดยสามารถแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างรางวัลตอบแทนขององค์การ

ที่มา: Robbin, Stephen P. (1992)

รางวัลตอบแทนโดยเนื้อแท้ของงาน (Intrinsic Rewards) เป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลได้รับจากเนื้องานนั้นโดยตรง เป็นผลมาจากความพอใจที่คนได้รับจากการทำงานนั้นโดยแท้ เช่น เนื้องานที่ปฏิบัติเนั้น สอดคล้องตามมิติหลัก (Core Dimensions) ของ Job Characteristics Model กล่าวคือ

- 1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) งานที่ปฏิบัติเรียกร้องต้องการระดับความรู้ความสามารถ ความชำนาญ หรือทักษะ (Skill) อันหลากหลายแค่ไหนเพียงใด เพื่อว่าผู้ปฏิบัติจะได้ใช้ความรู้ความสามารถหลายชนิดที่ตนมี
- 2) เอกลักษณ์งาน (Task Identity) งานที่ปฏิบัติเรียกร้องต้องการระดับแห่งความสำเร็จสมบูรณ์ในตัวเองมากน้อยแค่ไหนเพียงใด เช่น ความสำเร็จสมบูรณ์ในตัวเอง หรือว่าความสำเร็จสมบูรณ์เป็นชิ้นงานชิ้นเล็ก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของชิ้นงานใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) นัยสำคัญของงาน (Task Significance) ระดับซึ่งงานที่ปฏิบัติยังผลกระทบต่อชีวิตงานหรือเนื้องานของผู้อื่น

4) ความเป็นเอกเทศ (Autonomy) ระดับซึ่งงานที่ปฏิบัติมอบความอิสระให้แก่ผู้ทำงานในการกำหนด วิธีการ และตารางด้วยตนเอง เพื่อบรรลุผลสำเร็จแห่งงาน

5) ผลป้อนกลับ (Feedback) ระดับที่จะมีโอกาสดำเนินการป้อนกลับจากการทำงาน อย่างกระจ่างชัดว่า งานที่ทำไปนั้น มีประสิทธิภาพแค่ไหนเพียงใด ดีไม่ใช่อะไร (J. Richard Heckman. 1977)

ซึ่งในองค์กรจะมีวิธีการในการออกแบบงาน (Job Design) หลายอย่าง เพื่อที่จะสามารถทำให้ผู้ทำงานเกิดความตึงเครียดในการทำงานหนัก หรือพยายามให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรวมทั้งทำให้เขาารู้สึกสุขสบายใจ และสนุกสนานกับงานที่ทำ เช่น การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) หมายถึง การเพิ่มหรือขยายเนื้อหาของงาน โดยการเพิ่มความรับผิดชอบในงานนั้นด้วย Herzberg กล่าวว่า การเพิ่มงานตามแนวนอนไม่มีประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจ เพราะเป็นการขยายงานให้ขอบเขตกว้างขึ้นเท่านั้น แต่งานเพิ่มงานแนวตั้ง เป็นการเพิ่มปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะความพึงพอใจ และจะเป็นการสร้างแรงจูงใจได้ เช่น

หลักการเพิ่มงานตามแนวตั้ง

ปัจจัยที่เพิ่มขึ้น

- | | |
|---|---|
| - ลดการควบคุมบางอย่างในขณะที่ยังคงรับผิดชอบอยู่ | - ความรับผิดชอบ และความสำเร็จ |
| - เพิ่มความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลในการทำงาน | - ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือ |
| - ให้อำนาจหน้าที่มากขึ้น ให้อิสระในการทำงาน | - ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และการยอมรับนับถือ |
| - แนะนำให้ทำงานที่ใหม่และยากกว่างานเก่าที่เคยทำ | - ความเจริญเติบโต และการเรียนรู้ |
| - มอบหมายงานเฉพาะอย่างหรืองานพิเศษ | - ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโต |
- ความก้าวหน้า

จะเห็นได้ว่า การเพิ่มเนื้อหาของงานเป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ให้บุคลากรมีอิสระในการทำงานมากขึ้น มีส่วนร่วมในการวางแผนและควบคุม มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

และมีความรับผิดชอบในงานของตน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การเพิ่มเนื้อหาของงานย่อมก่อให้เกิดเอกสารที่เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามการคำนวณว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการทำงานที่น่าตื่นเต้นท้าทาย และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มาซึ่งความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า รวมทั้งการเจริญเติบโตของบุคคลนั้นๆ

รางวัลภายนอก (Extrinsic Reward) แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ ผลตอบแทนทางตรง ผลตอบแทนทางอ้อม และผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งผลตอบแทนทางตรงจะเป็นสิ่งที่เขาได้รับจากองค์กรโดยตรง เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา จ่ายเบี้ยเลี้ยงวันหยุด โบนัส ส่วนแบ่งกำไร มีส่วนในการถือหุ้น โดยผลตอบแทนที่ได้รับจะพิจารณาตามหน้าที่และความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานที่อยู่ในองค์กร ส่วนผลตอบแทนทางอ้อม จะเป็นสิ่งที่องค์กรจัดหาเตรียมไว้ให้เช่น ประกันชีวิต บริการอื่นๆ ที่ให้โดยไม่ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานทุกคนได้รับเหมือนกัน แต่ผู้บริหารสามารถควบคุมให้เป็นรางวัลใจให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งถือว่าเป็นรางวัลของการปฏิบัติงาน เช่น โบนัสแล้วผู้บริหารระดับสูงจะมีรถยนต์ประจำตำแหน่งไว้ให้ แต่ถ้าพนักงานคนหนึ่งมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ทางผู้บริหารก็สามารถให้รถยนต์เป็นรางวัลจากการปฏิบัติงานของเขา ซึ่งจะเป็นรางวัลใจให้แก่พนักงานผู้นั้น ส่วนผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นสิ่งที่องค์กรจัดให้เพื่อตอบสนองความมีศักยภาพของบุคคลในองค์กร เช่นการจัดแต่งสำนักงาน การมีที่จอดรถส่วนตัว มีเลขานุการส่วนตัว เป็นต้น (Robbin. 1992)

2. ระบบรางวัล

ระบบรางวัล (Reward Systems) เพื่อให้มีการปฏิบัติงานในระดับสูงขึ้นไปและผลผลิตมากขึ้น ผู้บริหารจะสามารถหยั่งลึกถึงทฤษฎีการจูงใจเพื่อออกแบบโปรแกรมการจูงใจที่มีประสิทธิผลสำหรับพนักงาน ซึ่งจะต้องทำความเข้าใจถึง 1) ความต้องการที่กระตุ้นบุคคลให้ปฏิบัติ 2) กระบวนการความเข้าใจ (Cognitive Process) ซึ่งกำหนดการตัดสินใจของแต่ละบุคคลให้ตอบสนองความต้องการ 3) ผลกระทบซึ่งเป็นการกระตุ้นพฤติกรรม ผู้บริหารสามารถสร้างโปรแกรมการจูงใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายส่วนตัว โดยขั้นแรกของการกระบวนการคือ การกำหนดเป้าหมายและกำหนดมาตรฐาน ในการทำงานและขั้นต่อไปผู้บริหารต้องพัฒนาระบบรางวัล เพื่อกระตุ้นพนักงานทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมาตรฐานที่กำหนดไว้ รางวัลอาจจะเป็นรางวัลภายใน เช่น ความรู้สึกถึงความสำเร็จที่อยู่ภายใน หรือรางวัลภายนอก เช่น โบนัส มีหลายองค์การพยายามที่จะเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยกำหนดสถานะทำให้พนักงานได้รับรางวัลทั้งสองรูปแบบของระบบรางวัล (Types of Reward Systems) ระบบรางวัลมีขนาดและลักษณะที่แตกต่างกัน ระบบรางวัลจะสามารถนำมาใช้ได้ผลดี ถ้าคำนึงถึงทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow และทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer ตลอดจนทฤษฎี 2 ปัจจัยหรือปัจจัยนามัยในการจูงใจของ Herzberg นอกจากนี้ผู้บริหารที่สร้างระบบรางวัลจะต้องระลึกถึงข้อเสนอแนะของ McClelland ที่ว่า แต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน จึงต้องการรางวัลที่แตกต่างกันด้วยเพื่อให้ระบบรางวัลที่จะนำมาใช้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรจะนำไปใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort-performance Expectancy) และ ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-outcome Expectancy) เป็นการเสนอผลลัพธ์ซึ่งมีความหมายสำหรับพนักงาน ยิ่งไปกว่านั้นระบบรางวัลจะต้องใช้ทฤษฎีความเสมอภาค โดยการเปรียบเทียบระหว่างองค์การกับองค์การอื่น ตลอดจนทฤษฎีการเสริมแรงก็สามารถนำมาใช้ได้ โดยผู้บริหารควรให้รางวัลที่จะเสริมแรงพฤติกรรมของพนักงานที่เหมาะสม องค์การโดยทั่วไปจะใช้ระบบรางวัลอย่างน้อย 1 ระบบ

3. รูปแบบของระบบรางวัล

3.1 ระบบคุณธรรม (Merit Systems) หรือระบบการจ่ายเงินตามการกระทำ (Pay for Performance System) เป็นระบบซึ่งพนักงานได้รับรางวัล เช่น ค่าจ้างเพิ่มจากการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เมื่อผู้บริหารประยุกต์ใช้ระบบคุณธรรมเขาจะสามารถจูงใจพนักงานให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น แต่ความเชื่อมโยงระหว่างการปฏิบัติงานและรางวัลจะต้องพิจารณาถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการประยุกต์ใช้ด้วย ระบบคุณธรรมจะไม่ประสบความสำเร็จถ้ามาตรฐานการปฏิบัติงานไม่ได้อธิบายให้ชัดเจน หรือถ้ามาตรฐานไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์หรือถ้าระบบรางวัลไม่แตกต่างกันตามการปฏิบัติงาน

3.2 ระบบการให้ค่าตอบแทนตามความรู้ (Pay for Knowledge Systems) เป็นการให้รางวัลพนักงานตามการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงานเพิ่มเติม หรือการแสวงหาทักษะใหม่ ๆ

3.3 ระบบการให้รางวัลอื่น ๆ (Other Reward Systems) หลายองค์การต้องการให้รางวัลพนักงานโดยถือเกณฑ์สัดส่วนของประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้องค์การ ระบบรางวัลจะโยงไปที่การปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ ประกอบด้วย

3.3.1 การให้ส่วนร่วมในกำไร (Profit Sharing) เป็นระบบการให้รางวัลซึ่งพนักงานได้รับโบนัส โดยถือเกณฑ์ความสามารถในการสร้างกำไรขององค์การ บริษัทที่แสวงหากำไรจำนวนมากจะใช้กลยุทธ์นี้

3.3.2 การให้มีส่วนร่วม (Gain Sharing) เป็นระบบการให้รางวัลซึ่งพนักงานได้รับโบนัส โดยถือเกณฑ์การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อหน่วยการปฏิบัติงาน ระบบนี้แตกต่างกับระบบการให้ส่วนร่วมในกำไร กล่าวคือ กลุ่ม แผนก หรือทีมเป็นหน่วยงาน เป้าหมายการปฏิบัติงานตามหน่วยประกอบด้วยผลผลิตที่มากขึ้น ต้นทุนที่ลดลง คุณภาพที่สูงขึ้น และการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น ผู้บริหารจะเชื่อมโยงรางวัลของพนักงานแต่ละบุคคลกับการปฏิบัติงานของหน่วย ผู้บริหารที่แข็งแกร่งจะเชื่อมโยงระหว่างความพยายามและการปฏิบัติงาน

3.3.3 แผนการเป็นเจ้าของหุ้นของพนักงาน (Employee Stock Ownership Plans : ESOPs) เป็นระบบรางวัลซึ่งผู้บริหารกระตุ้นพนักงานด้วยการเป็นเจ้าของหุ้นในบริษัท โดยการให้สิ่งจูงใจสำหรับพนักงานเพื่อเพิ่มมูลค่าหุ้นด้วยการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสนาะ ดิเฮอร์ (2543) ได้กล่าวถึง ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงาน โดยการจ่ายนี้ครอบคลุมถึงรางวัลทุกอย่างที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช่งเงิน

เดชวิทย์ นิลวรรณ (2550) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนเป็นการให้รางวัลแก่พนักงานในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางตรงที่เป็นตัวเงินและทางอ้อมที่มีใช้ตัวเงินอันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ความสุขใจ และคุณค่าในการทำงาน

จากความหมายของค่าตอบแทนข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจ่ายตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ทั้งทางด้านการเงินหรือบริการที่สามารถจับต้องได้ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน หรือรางวัลตอบแทนซึ่งค่าตอบแทนถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำงานกับองค์กรต่อไป เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ในส่วนของการบริหารค่าตอบแทนนั้น (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2534) ได้ให้ความหมายว่า การวางแผน การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการกำหนดโครงสร้าง และวิธีการในการกำหนดและจ่าย รวมทั้งการควบคุมค่าตอบแทนต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

2. ประเภทของค่าตอบแทน

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545) กล่าวว่าถ้าพิจารณาเฉพาะค่าตอบแทนทางการเงินจะแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

2.1 ค่าตอบแทนหลัก (Base Pay) ได้แก่ ค่าจ้างหรือเงินเดือนขององค์กรส่วนใหญ่จ่ายค่าตอบแทนหลักโดยคิดเป็นชั่วโมงหรือเงินเดือน ซึ่งดูจากลักษณะงานค่าตอบแทนหลักที่คิดเป็นชั่วโมงจะดูจากการที่สามารถคำนวณเป็นเวลาได้โดยตรง ส่วนค่าตอบแทนหลักที่เป็นเงินเดือนจะดูช่วงเวลาที่ยาวกว่าคนที่ได้รับเงินเดือนจะมีสถานภาพสูงกว่าคนที่ได้รับค่าจ้าง บางองค์กรจึงใช้วิธีเปลี่ยนมาจ่ายเงินเดือนให้คนงานและเสถียรเพื่อสร้างความรู้สึกรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรแต่ก็ยังคงจ่ายค่าล่วงเวลาให้ตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

2.2 ค่าตอบแทนผันแปร (Variable Pay) หรือค่าตอบแทนจูงใจเป็นค่าจ้างที่เป็นตัวเงินโดยตรงอีกประเภทหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับผลงานของพนักงานแต่ละคนโดยตรงส่วนใหญ่ ได้แก่ โบนัสและค่าตอบแทนจูงใจต่างๆ เช่น ผู้บริหารที่ทำงานมานานอาจได้สิทธิในการถือหุ้นบริษัท เป็นต้น

2.3 ผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง (Fringe Benefit) เป็นค่าตอบแทนทางอ้อมที่พนักงานได้รับจากสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น การประกันสุขภาพการจ่ายเงินให้ในวันลาหยุดหรือบำนาญตอนเกษียณซึ่งเป็นค่าตอบแทนที่ให้ฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร บางครั้งเรียกว่าค่าตอบแทนเสริม

3. ความสำคัญของค่าตอบแทน

ค่าตอบแทนมีความสำคัญดังต่อไปนี้ คือ

3.1. ความสำคัญต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน

3.1.1 ค่าตอบแทนเป็นรายได้หลัก เพื่อจะนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของตน และผู้ที่อยู่ในความอุปการะ

3.1.2 ค่าตอบแทนเป็นเครื่องสร้างความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการออม

3.1.3 เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Beach. 1985)

3.2. ความสำคัญต่อองค์กร

3.2.1 เป็นต้นทุนในการดำเนินการ ที่มีผลกระทบต่อราคาสินค้ากำไรและความเจริญก้าวหน้าของกิจการ (Belcher. 1987)

3.2.2 เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้บรรลุผลโดยใช้ค่าตอบแทนเป็นกลไกในการจูงใจการทำงาน

3.3. ความสำคัญต่อสังคมและประเทศชาติ

3.3.1 ด้านเศรษฐกิจ ค่าตอบแทนเป็นต้นทุนในการผลิต จึงมีส่วนเป็นตัวกำหนดราคาสินค้าและบริการ หากอัตราค่าตอบแทนสูงเกินไป จะทำให้สินค้าและบริการสูงขึ้นจนอาจเกิดภาวะเงินเฟ้อได้ (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. 2534)

3.3.2 ด้านสังคม ค่าตอบแทนเป็นเครื่องชี้สถานะของคนในองค์กรและสังคม (Belcher. 1987) ผู้ได้รับค่าตอบแทนสูงจะได้รับการยอมรับในสังคม และหากคนมีรายได้ดี พอสมควรจะไม่เกิดปัญหาต่อสังคมในด้านอาชญากรรม นอกจากนี้ค่าตอบแทนยังก่อให้เกิดอำนาจในการซื้อ หากผู้ปฏิบัติงานมีรายได้ดีจะมีอำนาจในการซื้อสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.3 ด้านการเมือง ค่าตอบแทนมีผลกระทบต่อการเมือง หากค่าตอบแทนไม่เป็นธรรมจะเกิดการเรียกร้องของผู้ปฏิบัติงานและอาจนำไปสู่การประท้วง นัดหยุดงาน ซึ่งกระทบต่อเสถียรภาพของรัฐบาลได้

4. วัตถุประสงค์ของการบริหารค่าตอบแทน

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2534) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารค่าตอบแทน ดังนี้คือ

4.1 เพื่อดึงดูด จูงใจ และรักษาผู้มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่ในองค์การ

4.2 เพื่อเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะค่าตอบแทนเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4.3 เพื่อควบคุมต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน เนื่องจากค่าตอบแทนเป็นต้นทุนหนึ่งของกิจการ จึงต้องมีการวางแผนนโยบายและแนวปฏิบัติในเรื่องค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม เพื่อให้กิจการได้รับผลประโยชน์คุ้มค่ากับต้นทุนที่จ่ายไป

4.4 เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการให้บำเหน็จความชอบที่เป็นธรรม

4.5 การบริหารค่าตอบแทนที่ดีและเป็นธรรม จะช่วยสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

5. ประสิทธิภาพในการบริหารค่าตอบแทน

ในการบริหารค่าตอบแทนนั้น มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้ (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. 2534)

5.1 การบริหารค่าตอบแทน เป็นเครื่องมือสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การให้สามารถแข่งขันกับองค์การอื่นได้

5.2 ค่าตอบแทนต้องมีความเหมาะสมและเป็นธรรมทั้งนายจ้างและลูกจ้าง และต้องมีระบบบริหารค่าตอบแทนที่สอดคล้องและสมเหตุสมผล

5.3 ค่าตอบแทนต้องเหมาะสมกับผลผลิตที่ลูกจ้างทำได้ สามารถให้รางวัลการตอบแทนการทำงานและการลงแรง (Effort) ในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นธรรม

5.4 ค่าตอบแทนต้องจูงใจให้ลูกจ้างเกิดความพอใจในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. วิธีการจ่ายค่าตอบแทน

นายจ้างจะจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างในการจ้างงาน 2 วิธี (อำนาจ แสงสว่าง. 2544) คือ

6.1. จ่ายค่าตอบแทนตามกำหนดระยะเวลา (Time Rate) นายจ้างจะ กำหนดการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างในการจ้างงานเป็น รายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายปี หรือรายเดือน เป็นต้น

6.2. จ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนผลงาน (Piece Rate) โดยนายจ้างจะ กำหนดการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างในการจ้างงานตามจำนวนผลงานที่ลูกจ้างทำได้ ส่วนใหญ่ เป็นงานผลิตในงานอุตสาหกรรม โดยนายจ้างจะกำหนดให้ลูกจ้างทำงานให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน ที่กำหนดไว้ใน แต่ละวันว่าจะต้องทำให้ได้เป็นจำนวนกี่ชิ้น สำหรับผลงานที่ลูกจ้างสามารถทำได้ เกินเกณฑ์มาตรฐานที่นายจ้างกำหนดไว้ ลูกจ้างจะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเป็นพิเศษอีกต่างหาก ซึ่งจะเป็ นแรงจูงใจให้ลูกจ้างมีขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มจากปกติ สำหรับงานขายสินค้า เมื่อพนักงานขายสินค้าได้เกินกว่าเป้าหมายที่นายจ้างกำหนดไว้ พนักงานจะได้รับค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจเป็นเงินค่าคอมมิชชั่น หรือประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลอื่นๆ

2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ

2.2.5.1 ความหมายของความก้าวหน้าในอาชีพ

นฤมล นิราทร (2534. อ้างถึงใน จรัญ สุวรรณเวช. 2549) หมายถึง การเปลี่ยนแปลง ในบทบาทการทำงาน ซึ่งจะให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านจิตวิทยา หรือผลตอบแทนที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิด ความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน ตลอดจนถึงความพึงพอใจต่อชีวิต ความรู้สึ กว่าตนเองมีค่า ประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจออกมาในรูปของอำนาจหน้าที่ สถานภาพที่ สูงขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพจึงเป็นผลสุดท้ายของการจัดการอาชีพที่เริ่มต้นด้วยการวางแผน อาชีพงาน ก่อนที่จะไปสู่การพัฒนาอาชีพงาน และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพงานในที่สุด

มุกดาวรรณ กิตติสมเกียรติ (2538) ได้ให้ความหมายของความก้าวหน้าในอาชีพ ไว้ว่า ความเคลื่อนไหวในทางสูงขึ้นของบุคคลในการประกอบอาชีพ เป็นความก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่ สูงขึ้นตามสายการบังคับบัญชา ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่ง และการเลื่อนระดับตำแหน่ง

สายนันท์ จันทรศัพท์ (2536) ได้ให้ความหมายของความก้าวหน้าในอาชีพ ไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงของเดิมให้ดีขึ้นตามลำดับ ความเจริญวัฒนาเร็วขึ้นกว่าปกติ เช่น การได้เลื่อนขั้น

ตำแหน่งงาน และเงินเดือน หรือเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งการเลื่อนยศอย่างเป็นทางการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมิต สัจฉกร (2538) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพว่าเป็นกิจกรรมทางการบริหารงานบุคคลเพื่อการดำเนินการให้พนักงานที่มีความสามารถสูงให้ได้รับการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าด้วยการจัดทำแผนเกี่ยวกับหน้าที่งานและการจัดการเกี่ยวกับหน้าที่งาน เริ่มจากการประเมินความสามารถพนักงานนำมาพิจารณาจัดไว้ทดแทนตำแหน่งรวมทั้งการจัดให้ได้รับการพัฒนาด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเลื่อนขั้นไปตามสายทางเดินอาชีพอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังมุ่งให้พนักงานได้รับความสำเร็จอย่างสูงตามความสามารถ ขณะเดียวกันองค์กรยังสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ให้ความหมายความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีขึ้น เพื่อที่จะช่วยให้แต่ละคนได้มีแผนสำหรับงานอาชีพของตนในอนาคตภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และ ขณะเดียวกันพนักงานก็มีโอกาสที่จะมีผลสำเร็จในการพัฒนาตนเองได้สูงสุด ซึ่งการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพนั้น อยู่ในใจกลางของขอบเขตงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด โดยเริ่มจากการวางแผนกำลังคนและทำการวิเคราะห์งานจนได้ตำแหน่งงานและกลุ่มอาชีพ จากนั้นเข้าสู่กระบวนการสรรหา และคัดเลือกให้ได้นักที่เหมาะสมตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการข้อมูลทางด้านตำแหน่งงานและความชอบพอในทางอาชีพจะถูกรวบรวมมาตลอดกระบวนการข้างต้น และเมื่อมาถึงจุดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพนั้นจะอาศัยผลการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาวางแผนและให้คำปรึกษาแก่พนักงานตลอดเวลา ด้วยการให้อบรมและพัฒนา ซึ่งในที่สุดจะส่งผลให้เขาได้รับการเลื่อนขั้นโยกย้าย หรือได้รับตำแหน่งใหม่ โดยไม่หยุดอยู่กับที่เรื่อยไป ตามความเหมาะสมของจังหวะเวลาจนถึงเกษียณอายุ

จากความหมายของความก้าวหน้าในอาชีพดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีระดับสูงขึ้น รวมถึงเงินเดือนและสวัสดิการที่เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอง หรือการได้รับการพัฒนาทักษะความรู้โดยการศึกษเพิ่มเติม และการฝึกอบรม

2.2.5.2 องค์ประกอบของความก้าวหน้าในอาชีพ

ความก้าวหน้าในอาชีพ ประกอบด้วย การวางแผนในอาชีพและการพัฒนาอาชีพงาน

1. การวางแผนอาชีพงาน (Career Planning) (นฤมล นีราทร. 2534)
การวางแผนอาชีพงานเป็นกระบวนการของการจัดสร้างขั้นตอนของบุคคลในการที่จะก้าวไปสู่เส้นทางการทำงานตามทางเลือกต่างๆ ในชีวิตการทำงาน การวางแผนอาชีพที่มีประสิทธิผล จะต้องเชื่อมโยงและประสานการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเข้ากับความต้องการ ความคาดหวัง และแรงจูงใจของบุคคล ซึ่งเหล่านี้ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากทั้งสองฝ่าย การวางแผนอาชีพจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่สำคัญ 3 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิทยาการจัดการ. 2531)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ ประวัติการศึกษา ครอบครัว ประสบการณ์ แนวคิดส่วนบุคคล เพื่อน ความสนใจ ค่านิยม เป็นต้น

1.2 ข้อมูลเส้นทางสายอาชีพ คือ แผนผังความก้าวหน้าในอาชีพที่เป็นไปได้ เส้นทางอาชีพจะประกอบไปด้วยงานลักษณะต่างๆ หลายลักษณะเป็นลำดับขั้น โดยองค์การเลื่อนบุคคลขึ้นไปตามลำดับขั้นตามเส้นทางอาชีพ

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ ประกอบด้วยความต้องการขององค์การในปัจจุบัน และอนาคต การวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์งาน เป็นต้น

2. การพัฒนาอาชีพงาน (Career Development) (นฤมล นิราทร. 2534) เป็นกิจกรรมที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อปรับปรุงการทำงานทั้งในปัจจุบันและปรับปรุงคนให้เหมาะกับงานในอนาคต รวมถึงกิจกรรมที่องค์การจัดซื้อเพื่อสนับสนุนให้แผนอาชีพงานของบุคคลบรรลุจุดหมายทั้งในส่วนของบุคคลและองค์การ รวมทั้งก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพงานด้วย โดยวัตถุประสงค์ของการพัฒนาอาชีพ ได้แก่ (ณัฐพันธ์ เฆรพันธ์. 2541)

2.1 เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลจากประสบการณ์ ประสบการณ์ที่หลากหลายมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาผู้นำหรือผู้บริหารองค์การ เนื่องจากประสบการณ์ของบุคคลจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ และความเข้าใจในธรรมชาติของงาน สภาพแวดล้อม โดยประสบการณ์ในอดีตจะทำให้ทั้งบุคคลและองค์การสามารถรองรับต่อปัญหาหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดจนสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

2.2 เพื่อสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถ ศักยภาพและความตั้งใจ ระบบงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดแนวปฏิบัติหรือวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์การ ย่อมจะจูงใจให้บุคคลที่มีศักยภาพและต้องการความสำเร็จในชีวิต เกิดความสนใจในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

2.3 เพื่อจัดทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับงาน ทุกองค์การย่อมต้องการบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน ตามคำกล่าวที่ว่า “จัดคนให้เหมาะสมกับงาน” เพื่อทำการพัฒนาให้บุคคลกลุ่มนี้มีศักยภาพสูงขึ้นและพร้อมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งงานหรือหน้าที่ที่มีความซับซ้อนและมีความรับผิดชอบสูงขึ้น

2.4 เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ แต่ละบุคคลสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ในฐานะสมาชิกขององค์การอย่างมีความสุข ได้ต้องรับการยอมรับอย่างเสมอภาค และมีพัฒนาการฐานะที่เป็นบุคคลอย่างสมบูรณ์ การพัฒนาอาชีพถูกนำมาใช้กำหนดแนวทางและเป้าหมายในอนาคตที่เป็นรูปธรรม จะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มความสามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 เตรียมรับการเปลี่ยนแปลง ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในอัตราที่รวดเร็วองค์กรต้องมีการวางแผนและปรับตัวให้สามารถตอบสนองต่อโอกาสหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและทันเวลา การพัฒนาอาชีพเป็นกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคลที่นำมาประยุกต์เพื่อเป็นแนวทางแก่ทั้งองค์กรและบุคลากรในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2.2.5.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ประณต นันทิยะกุล (อ้างถึงในปานทิพย์ บุญยะสุด. 2544) ได้นำเสนอถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพไว้ดังนี้

1. องค์กรหรือหน่วยงานกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพไว้ดังนี้

1.1 การเลื่อนเงินเดือนเป็นการสร้างแรงจูงใจอย่างหนึ่งของระบบราชการซึ่งผู้ที่ทำงานดีมีผลงานจะได้รับการเลื่อนขึ้นเงินเดือนเป็นการตอบแทนโดยมีการให้ขั้น 1 ขั้นในกรณีความชอบปกติและ 2 ขั้นในกรณีมีความชอบพิเศษ

1.2 การเลื่อนตำแหน่งมี 3 ลักษณะคือ

1) การเลื่อนตำแหน่งที่กำหนดเป็นระดับควบ การเลื่อนในระดับควบนี้มีการกำหนดเงินเดือนขึ้นตำหรือกำหนดจำนวนปีในบางกรณีผู้บังคับบัญชาต้องประเมินความเหมาะสมด้วย

2) การเลื่อนตำแหน่งที่ว่างเป็นการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงกว่าที่ว่างลงผู้ที่เหมาะสมจะได้รับพิจารณาแต่งตั้ง

3) การเลื่อนตำแหน่งที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) กำหนดซึ่งเป็นตำแหน่งทางวิชาการ โดยจะใช้ผลงานและการให้การรับรองความเชี่ยวชาญมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

1.3 การส่งเสริมทางวิชาการเป็นการส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาฝึกอบรมและดูงาน เมื่อบุคคลได้รับการบรรจุเข้าทำงานแล้ว

1.4 การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวางขึ้น

1.5 นโยบายขององค์กรที่ส่งเสริมและความสำคัญต่อการพัฒนาความก้าวหน้า

2. ผู้ปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าเป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้จะต้องปฏิบัติงาน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 ด้านจิตใจต้องมีความตั้งใจและมีความคิดว่าต้องก้าวหน้าและทำงานอย่างสุดความสามารถ

2.2 ความรู้ทางด้านวิชาการ

2.3 มีการใฝ่หาความรู้โดยการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมดูงานหรือหาตำราที่เกี่ยวข้องกับงานมาศึกษาด้วยตนเอง

2.4 ความรู้ในการปฏิบัติงานต้องรู้ว่าในหน่วยงานที่สังกัดในภาพรวมเป้าหมายของหน่วยงาน

2.5 การทำงานอย่างมีคุณภาพต้องทำงาน โดยมีแผนงานทำงานด้วยความรอบคอบรวดเร็วและถูกต้องตามเป้าหมายและหลักวิชาการเมื่อทำงานเสร็จไม่สร้างปัญหาติดตามมาและเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา

2.6 ความสามารถในการปรับความรู้และปรับตนให้เข้ากับงานจะต้องมีทักษะในการนำความรู้มาปรับให้เข้ากับการทำงาน รวมทั้งจะต้องรู้จักนิสัยใจคอและความถนัดของผู้ร่วมงาน

2.7 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทัศนคติที่ดีในการรับราชการ กล่าวคือต้องมีสำนึกว่าข้าราชการคือไม่รับสินบนและทำงานโดยอุทิศตนและมีความเสียสละ

2.8 มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการปฏิบัติงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานลูกน้องลูกค้าผู้รับบริการ

2.9 มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และต่อผลของงาน

2.10 เป็นผู้ระเบียบวินัย

2.11 มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง

2.12 มีความกล้าในการแสดงความคิดเห็นของตนเอง

2.13 มีความสามารถในการประสานงาน

3. คุณภาพการทำงาน

คุณภาพของการทำงานที่ส่งผลถึงความก้าวหน้าได้แก่

3.1 การรักงานพอใจในงานของตนเห็นคุณค่าของงานซึ่งจะทำให้เกิดความรักและผูกพันต่องาน

3.2 การเรียนรู้งานต้องศึกษากฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวกับงาน และต้องแสวงหาความรู้คำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน

3.3 การเรียนรู้เพื่อนร่วมงาน การเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อความร่วมมือและเพื่อทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 การเร่งรัดงาน งานที่ได้รับมอบหมายจะต้องรีบทำให้เสร็จสิ้น โดยเร็ว เพื่อพร้อมที่จะทำงานชิ้นต่อไป

3.5 การริเริ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องสนใจใฝ่หาความรู้ที่ช่วยให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงงานให้มีความเจริญก้าวหน้ามีประสิทธิภาพมีผลงานเพิ่มขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

1. ลักษณะงาน ในปัจจุบันการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ มักจะจำกัดขอบเขตเฉพาะในกลุ่มอาชีพผู้ชำนาญด้านวิชาชีพ ด้านเทคนิค หรือพนักงานระดับบริหาร เพราะงานบางประเภทมีข้อจำกัดในการเปลี่ยนสายงานและไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากพนักงาน

2. ลักษณะและความสนใจของพนักงาน ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคล ประกอบด้วย ค่านิยม แรงจูงใจ ความต้องการ (สมชาย หิรัญกิตติ. 2542) ความสนใจและความกระตือรือร้นของพนักงาน ถ้าพนักงานคนใดสนใจและหัวหน้าสนใจส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความก้าวหน้าก็จะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. นโยบายและเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรมีนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนส่งเสริมและให้ความสำคัญต่องานด้านนี้ มีทัศนคติที่ให้ความสำคัญแก่ทรัพยากรบุคคล การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพก็จะง่ายและมีความสมบูรณ์

2.2.5.4 เครื่องมือที่ช่วยเหลือในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

เครื่องมือที่ช่วยเหลือในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพได้แก่ (ธงชัย สันติวงษ์. 2546)

1. Job Ladders เป็นแผนผังที่แสดงให้เห็นถึงโอกาสที่จะก้าวหน้าจากงานหนึ่งไปยังงานอื่นๆ ได้ทั้งโดยในแนวนอนและการเคลื่อนไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีรายละเอียดต่างๆ เช่น อัตราเงินเดือน ประสบการณ์ การอบรมที่โครงการต่างๆ เป็นต้น

2. Job Posting เป็นวิธีการง่ายๆ ที่ใช้เพื่อเปิดโอกาสให้คนงานหาความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือการโยกย้ายไปทำงานที่ชอบ ตามระบบนี้เมื่อมีตำแหน่งใหม่เกิดขึ้นจะมีการแจ้งให้ทราบในข่าวสารหรือการติดประกาศ ซึ่งจะระบุความสามารถ ประสบการณ์ และอายุงานที่จำเป็นเพื่อให้พนักงานมีสิทธิสมัครในตำแหน่งที่เปิดใหม่ได้

2.2.5.5 เกณฑ์หรือมาตรวัดความก้าวหน้าในอาชีพ

เกณฑ์หรือมาตรวัดความก้าวหน้าได้แก่ (ประณต นันทิยะกุล. อ้างถึงใน ปานทิพย์ บุญยะสุด. 2544)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การที่ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นหน้าที่ และความรับผิดชอบจะสูงขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่ได้ ดำรงอยู่กับระยะเวลาในการรับราชการ หรือเปรียบเทียบกับอายุตัวของบุคลากรนั้นๆ หรือ อาจเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมรุ่น

2. ความก้าวหน้าในเงินเดือน การได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูงกว่าความก้าวหน้า ในอัตราเงินเดือนมีส่วนสัมพันธ์ส่งเสริม และสนับสนุนกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผู้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีโอกาสที่จะได้รับเงินเดือนสูง หรือมีความก้าวหน้าในเงินเดือน ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้วย

3. ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านจิตใจทัศนคติ ตลอดจนนิสัยในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเองมีความสำคัญมากที่สุดที่จะก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็วย่อมมีความก้าวหน้าทั้งตำแหน่งหน้าที่และ เงินเดือน เพราะการได้เลื่อนตำแหน่งหรือได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยปกติหรือพิเศษนั้น ผู้บังคับบัญชามีอำนาจพิจารณาความรู้ความสามารถ ความประพฤติตลอดจนผลงานของ ผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

2.2.5.6 ประโยชน์ในการพัฒนางานอาชีพ

การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ย่อมเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กร ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2546)

1. เพื่อช่วยให้พนักงานและองค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการจัด และกำหนดแผนการเติบโตของพนักงานแต่ละคนที่จะมีโอกาสสำเร็จผลในการทำงานตามเป้าหมาย ต่างๆ ขององค์กรได้สำเร็จ

2. เพื่อเป็นเครื่องมือป้องกันมิให้มีการหวงคนเอาไว้ เมื่อหัวหน้างานได้สร้าง ทีมงานของตัวเองขึ้นสำเร็จ ก็มักจะไมยอมที่จะให้คนของตนเองออกไปอยู่กับจุดอื่น ทำให้คนที่ถูก ดึงเอาไว้ที่นั่น พลาดโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือพัฒนาประสบการณ์ใหม่ๆ ในจุดอื่นต่อไป ดังนั้นการจัดแผนการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพจึงเท่ากับเป็นเครื่องมือให้มีการ กระทำดังกล่าว

3. ช่วยลดความลำสมัยของพนักงานแต่ละคน เมื่อพนักงานทำงานไปนานๆ ในจุดใดจุดหนึ่งโดยไม่มีการโยกย้ายนั้น มักจะทำให้คนนั้นลำสมัย กลายเป็นคนแคบ ขาดทัศนคติ ที่กว้างจึงทำให้แรงจูงใจของเขามีน้อยลงไป ซึ่งหมายความว่าได้ทำงานในหน้าที่นั้นนานตาม สมควรและมีได้มีการฝึกอบรมและเตรียมการที่จะไปสู่งานใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ช่วยลดอัตราการลาออกและต้นทุนด้านบุคลากร ถ้าหากองค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญได้ช่วยพนักงานในการวางแผนเกี่ยวกับอาชีพแล้ว ผลประโยชน์ที่พลอยได้คือ ได้มีส่วนลดการลาออกของพนักงานและลดต้นทุนเกี่ยวกับการที่พนักงานลาหยุดด้วย

2.2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในงาน

2.2.6.1 ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน

เสนาะ ติยาวั (2543) กล่าวถึง ความมั่นคงในอาชีพไว้ว่า หมายถึง ความแน่นอนยั่งยืนในอาชีพ หรือกล่าวอย่างง่าย ๆ ว่า อาชีพที่ไม่ตกงาน มีงานทำอยู่ตลอดเวลาหางานง่าย และเป็นงานที่มีความต้องการผู้ทำงานนั้นโดยสม่ำเสมอ

สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ (2540) ให้คำนิยามว่า ความมั่นคงในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอน มีผลตอบแทนอันเกิดจากรายได้ และสวัสดิการที่สามารถดำรงชีพ ได้รับการปกครองอย่างเป็นธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ตนเอง และครอบครัวดำรงชีพอย่างปกติสุขช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เกิดภาระต่อสังคม

จำนง สมประสงค์ (อ้างถึงใน วิกรม อัครวิกุล. 2541) กล่าวว่าความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน โดยได้รับการคุ้มครองป้องกันมิให้ต้องออกงานและขาดรายได้โดยง่าย ไม่ว่าจะมิเหตุมาจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย การไม่มีงานให้ทำอย่างเต็มที่ หรือการให้ออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล

ชนิษฐา บุรณพันธ์ศักดิ์ (2548) ให้ความหมายของ ความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร คือ สภาพที่บุคลากรรู้สึกปลอดภัย การมีความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการได้รับค่าตอบแทนหรือรายได้ประจำของบุคลากร การมีสวัสดิการหรือประโยชน์ทดแทน การมีโอกาสดำเนินการในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากร

จากความหมายของความมั่นคงในการทำงานดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัย มีความเชื่อมั่นและมีหลักประกันว่าในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การจนเกษียณอายุ จะได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม และเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ตลอดจนมีความก้าวหน้าในการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.6.2 ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน

ศจี อนันต์นพคุณ (2542) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน มีความสำคัญดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความจงรักภักดีและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและหมู่คณะ
3. เกื้อหนุนให้บุคลากรมีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และมีศีลธรรม
4. สร้างความสามัคคีในหมู่คณะและเกิดพลังร่วม เพื่อการขจัดปัญหา และอุปสรรคขององค์กรได้
5. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
6. เกื้อหนุนให้เกิดทัศนคติที่ดี และมีความคิดสร้างสรรค์ต่อองค์กร
7. ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำงานอยู่กับองค์กรยาวนาน

วิกกรม อัสวิกุล (2541) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงานไว้ว่า

1. ความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผูปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีหลักประกันในการทำงาน มีความแน่ใจว่าหากปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้ว จะได้รับพิจารณาโดยไม่ลำเอียง ย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความขยันหมั่นเพียรในการทำงานแต่ละบุคคลมีจุดมุ่งหมายในการทำงานแตกต่างกัน บางคนต้องการงานที่มีตำแหน่งสูงสุด บางคนต้องการเพียงรายได้เลี้ยงครอบครัว บางคนทำงานเพื่อเกียรติ แต่ไม่ว่าบุคคลจะทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม หากงานนั้นไม่มีความมั่นคง ทำงานอย่างไม่มีความสุข หรือไม่มีอิสระแก่ตน ต้องคอยหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลา ฐานะของพนักงานก็จะเสื่อมและเกิดความเสียหายขึ้น เครื่องกระตุ้นในการทำงานนั้นมีหลายอย่าง เช่น ผลตอบแทนที่น่าพอใจ การมีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งมีความมั่นคงในการทำงานด้วย ในบรรดาสิ่งเหล่านี้ ได้มีการวิจัยและทดสอบกันว่า บุคคลต้องการสิ่งใดมากที่สุด ปรากฏว่าความมั่นคงในการทำงาน เป็น สิ่งที่พึงประสงค์มากกว่าสิ่งอื่น ๆ

2. ความมั่นคงในการทำงานช่วยให้พนักงานมีขวัญดีขึ้น ขวัญกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญ ผลงานที่ได้รับจากพนักงานที่มีขวัญเสีย ย่อมสู้ผลงานของพนักงานที่มีขวัญดีไม่ได้ หากพนักงานต้องหวาดระแวงอยู่เสมอว่า งานที่ตนทำอาจไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาเอาเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่การงานเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน หรือต้องหวาดระแวง ว่าตนอาจถูกกลั่นแกล้งไม่ได้รับความเป็นธรรม เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ขวัญของพนักงานก็จะเสีย

3. เมื่อความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้น และเป็นเครื่องบำรุงขวัญในการทำงาน แล้วผลการทำงานอันเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการให้ความมั่นคงก็จะดีขึ้นเป็นเงาตามตัว ความมั่นใจหรือความสบายใจของพนักงานในการปฏิบัติงานโดยมีความมั่นคงนั้นเป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์แก่นายจ้างโดยตรง

2.2.6.3 ประเภทของความมั่นคงในการทำงาน

ประวิณ ฅ นคร (อ้างถึงใน สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ. 2540) จำแนกความมั่นคงในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท

1. ความมั่นคงในงาน หมายถึง การถูกขูดเลือด ขูดไข่ออกจากร่างกายหรือยากแก่ไล่น

2. ความมั่นคงในเงิน หมายถึง รายได้จากการประกอบอาชีพ รวมทั้งเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ นั้น เพียงพอแก่การครองชีพหรือไม่

เพ็ญศรี วายวานนท์ (อ้างถึงใน นิตยา เจียรระไนปริเปรม. 2533) กล่าวถึง การให้รายได้แก่พนักงานว่านอกจากการเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจแล้ว อาจจัดในรูปของบริการต่างๆ ดังนี้

1. การประกันสุขภาพ ถึงแม้กฎหมายแรงงานจะกำหนดให้องค์การต้องจ่ายค่าทดแทนให้แก่คนงานในกรณีเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุหรือ Workmen's Compensation แล้วก็ตามแต่ก็ยังมีอุบัติเหตุที่มีได้สืบเนื่องมาจากงานซึ่งสร้างความกังวลใจและบีบคั้นทางการเงินให้แก่คนงานอย่างมาก ดังนั้นการจัดให้มีการประกันสุขภาพจึงเป็นหนทางหนึ่งซึ่งองค์การสามารถจัดให้มีขึ้นเพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่เกินกำลังของคนงานได้

2. การบริการทางการแพทย์ ในการประกันสุขภาพให้กับคนงานนั้น หากค่าใช้จ่ายอยู่ในอัตราที่สูง เนื่องจากมีคนจำนวนมากที่ได้รับประโยชน์จากการประกัน อีกทั้งการตรวจสอบถึงความจำเป็นต้องให้การรักษาแต่ละรายทำได้ยาก องค์การอาจใช้วิธีการจัดบริการทางการแพทย์ขึ้นเองในลักษณะของการป้องกัน หรือรักษาอาการของโรคทั่วไปเบื้องต้น บริการนี้เรียกว่า องค์การรักษาสุขภาพ (Health Maintenance Organization)

3. การประกันชีวิต การประกันชีวิตนับว่าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้คนงานปลอดภัยจากความกังวลถึงความมั่นคงในการดำรงชีพของครอบครัว ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานอุทิศเวลาตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ รัฐจึงพึงให้ความสนใจเป็นพิเศษ อาจทำได้โดยการออกพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานให้องค์การรับผิดชอบและรับภาระเกี่ยวกับการเอาเงินประกัน การจ่ายเบี้ยประกันในการประกันชีวิตแก่พนักงาน

4. การส่งเสริมให้พนักงานรวมกลุ่มออมและกู้ยืมกันเอง การส่งเสริมให้พนักงานรวมกลุ่มออมและกู้ยืมกันเอง จะเป็นหนทางหนึ่งในการช่วยเหลือกันเองในการแก้ปัญหาการเงินระยะสั้น โดยไม่ต้องพึ่งพาแหล่งเงินอื่น ซึ่งเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องหรือเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูงเกินปกติ นอกจากนี้จะเป็นการช่วยเหลือกันในยามทุกข์ยากแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมการออมให้แก่พนักงานอีกด้วย

5. การจัดบริการเรื่องที่อยู่อาศัย (Housing) ที่อยู่อาศัยนับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งของความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิต องค์การธุรกิจควรจัดบริการเรื่องที่อยู่อาศัยให้กับพนักงานในรูปของการจัดสรรกองทุนให้พนักงานได้กู้ยืมไปจัดหาซื้อที่ดินเพื่อปลูกบ้าน หรือองค์การปลูกสร้างบ้านแล้วให้พนักงานเช่าซื้อหรือผ่อนส่งในราคายุติธรรม ซึ่งจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานและเอื้อประโยชน์ต่อผู้ที่ไม่มีที่อยู่อาศัยหรือผู้ที่เพิ่งย้ายมาอยู่ใหม่

2.2.6.4 องค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน

วิกรม อิศวิกุล (2541) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. หลักความรู้ความสามารถ กล่าวคือ องค์การจะต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน มีวิธีการที่ยุติธรรมในการเลือกเฟ้นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่ตำแหน่งหน้าที่ในการให้ความเสมอภาค และ โอกาสอันทัดเทียมแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติความรู้ความสามารถในการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง และการพิจารณาบำเหน็จความชอบโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ ศาสนา หรือเพศ นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาตัวบุคคลด้วย คือ ต้องมีการฝึกอบรม

2. หลักความเป็นกลาง หลักนี้เป็นหลักที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานราชการคือ จะต้องไม่ฝักใฝ่ในการเมือง ต้องไม่มีส่วนในการเมือง ต้องมีการคุ้มครอง หรือควบคุมมิให้การเมืองเข้ามาแทรกแซงในการปฏิบัติงาน

3. หลักความซื่อสัตย์สุจริตและเห็นประโยชน์ส่วนรวม คือผู้ปฏิบัติงานจะต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกที่ควร ปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ ไม่เกะกะเกรหรือเฉื่อยชาในการทำงานและตัวผู้บังคับบัญชาเองก็ต้องใช้อำนาจอย่างเป็นธรรมและซื่อสัตย์

4. หลักความสมดุลของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ หลักนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญบางคนทำงานโดยไม่ต้องรับผิดชอบ บางคนมีงาน มีหน้าที่ มีความรับผิดชอบ แต่ไม่มีอำนาจ หรือมีอำนาจหน้าที่ แต่ไม่มีความรับผิดชอบ บางคนมีความรับผิดชอบเกินหน้าที่ ความไม่สมดุลแห่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบนี้ เป็นสิ่งระทบกระทบต่อความมั่นคงอย่างยิ่ง

2.2.6.5 ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน

สุทิน สายสงวน (2532) ได้กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. การแก้ปัญหาพื้นฐานในการทำงาน โดยให้ความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ทำงานยาวนานเกินไป จัดการปัญหาการเอ้าตเอาเปรียบค่าแรง จัดการปัญหาสุขภาพอนามัย และปัญหาการเลิกจ้าง

2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน

3. การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน การให้โอกาสแสดงออก และการแสดงความเป็นเจ้าของ

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ เช่น การหมุนเวียนงาน การทำงานเป็นกลุ่ม การออกแบบงานการขยายขอบเขตงาน และการเพิ่มเนื้องาน เป็นต้น

สายทิพย์ วงศ์สังข์สะ (2540) ได้กำหนด ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน ไว้ ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความสำเร็จของงาน
3. ความรับผิดชอบ
4. สภาพการทำงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
6. ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ำ
7. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
8. การยอมรับนับถือ
9. การควบคุมแนะนำทั่วไป
10. นโยบายและการบริหาร
11. การปกครองบังคับบัญชา
12. ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร
13. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
14. ค่าตอบแทน
15. สวัสดิการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2.7.1 ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Pace and Faules (1989. อ้างถึงใน วารสารคณา เกตุวงศ์วีระชาติ. 2545) ได้ให้คำจำกัดความว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือการติดต่อกันระหว่างบุคคลซึ่งต่างฝ่ายต่างให้เกียรติซึ่งกันและกันให้ความสำคัญต่อกันตลอดจนการเอาใจใส่ต่อกันและกัน

George & Cristiani (1995) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการคิด การรับรู้ หรือแม้แต่ความฝันล้วนเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเขาให้ความสำคัญกับความสัมพันธระหว่างบุคคลว่า มีอิทธิพลสำคัญที่กำหนดคุณลักษณะของมนุษย์

ชัยพร วิชชาวุธ (2530. อ้างถึงใน วิมล หนองพงษ์. 2538) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคล มนุษย์อยู่เป็นสังคม การกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของคนอื่นๆ ในสังคมเกิดขึ้นทันทีเมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อผลกรรมที่อีกคนหนึ่งจะได้รับ

วิมล หนองพงษ์ (2538) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกของบุคคลอันจะนำมาซึ่งการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ได้แก่ การเข้าใจตนเองและผู้อื่น ความเป็นตัวของตัวเอง การยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น และการให้และการรับ

ผาสุก ปาประโคน (2544) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องผูกพันกัน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับทุกคน เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างสุขใจ

จากความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่มบุคคล ซึ่งมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน โดยจะแสดงออกมาในลักษณะการร่วมมือร่วมใจกัน ผูกพันกัน ขอมรับซึ่งกันและกัน ตลอดจนการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี

2.2.7.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Schultz (1990) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและได้สร้างทฤษฎีทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเบื้องต้น (Fundamental Interpersonal Relationship Orientation : FIRO) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมระหว่างบุคคลในความหมายของพฤติกรรมการเข้ากันได้ของบุคคล โดยธรรมชาติสังคมมนุษย์ต้องการการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ซึ่งความต้องการนี้เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับความต้องการทางสรีระ การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ Schultz เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้รวบรวมแบบของลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเบื้องต้น โดยมีข้อตกลงของทฤษฎีนี้ว่า มนุษย์ต้องการมนุษย์ (People need People) เนื่องจากมนุษย์ทุกคนอยู่ในสังคมจึงต้องมีการปรับตัวให้เข้ากันได้กับเพื่อนมนุษย์และสิ่งแวดล้อมรอบตัว

หลักความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของ Schultz (1990) มี 4 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่สำคัญ 3 ประการนี้จะผสมผสานออกเป็นสัดส่วนที่อธิบายได้คือ

1.1 ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (Inclusion) โดยหมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับว่าตนเป็นคนในกลุ่มเดียวกันและต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจ โดยพยายามสร้างชื่อเสียงทำตนเป็นที่ยอมรับนับถือและมีเกียรติ เป็นต้น

1.2 ความต้องการความมีอำนาจควบคุม (Control) โดยหมายถึง กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่ต้องการมีอิทธิพลและมีอำนาจเหนือผู้อื่น ดังนั้นบุคคลที่ต้องการควบคุมผู้อื่นจะพยายามแสดงความสามารถของตนเองพร้อมกับแสดงการต่อต้านและปฏิเสธการถูกควบคุม

1.3 ความต้องการความรักใคร่ชอบพ้อ (Affection) โดยหมายถึง ความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวที่เกิดขึ้นระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ โดยจะแสดงออกด้วยความปรารถนาดี ความเป็นมิตรการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การสร้างความผูกพันทางอารมณ์ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมและได้รับสิ่งเหล่านั้นตอบกลับมา

2. พฤติกรรมที่แสดงออกในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจะมีลักษณะเหมือนกับพฤติกรรมตามประสบการณ์มาก่อนหน้านี้ ซึ่งมักจะเป็นความสัมพันธ์ที่เคยมีมากับครอบครัวมาก่อน นั่นคือการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลมีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม มักจะลอกเลียนแบบมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กหรือพฤติกรรมจากบิดามารดา

3. ความผสมกลมกลืนกันอย่างพอเหมาะระหว่างความต้องการทั้ง 3 ด้าน ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสร้างความสามัคคีในกลุ่มบุคคล

4. มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเกิดความผูกพันขึ้นได้จะต้องผ่านขั้นตอนของความเป็นพวกพ้องความมีอำนาจควบคุมและความรักใคร่ชอบพ้อเมื่อสิ้นสุดกระบวนการกลุ่ม ความต้องการของกลุ่มก็จะค่อยๆ ถอยกลับจากรักใคร่ชอบพ้อกันไปสู่ขั้นต้นของความเป็นพวกพ้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Beyer & Marshall (1981) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับมิติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานไว้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Confidence and Trust) หมายถึง การมีความเชื่อตรงพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความตรงไปตรงมาการยอมรับมั่นใจในความสามารถของกันและกันยินดีร่วมงานได้กับเพื่อนร่วมงานทุกคน มีความเชื่อถือให้เกียรติและไว้วางใจเพื่อนร่วมงานในการทำงานร่วมกันและในการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและความรู้สึกของตนเองที่มีต่อเพื่อนร่วมงานทั้งด้านส่วนตัวและด้านการงานด้วยความเต็มใจ มีความยินดีในการร่วมมือประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานในวิชาชีพเดียวกัน

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual Help) หมายถึง เป็นความเห็นใจที่จะแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน เต็มใจทำงานของเพื่อนร่วมงานให้ดีที่สุด และมีความจริงใจในการช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ปกป้องสิทธิประโยชน์และช่วยเหลือดูแลกัน และปรับปรุงการทำงานให้ได้ดียิ่งขึ้นได้

3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual Support) หมายถึง เป็นความเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่นให้การยอมรับนับถือยกย่อง และให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวกและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจให้กำลังใจซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาทั้งด้านส่วนตัวและด้านการงานส่งเสริมการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานเป็นที่ปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างดีที่สุดสนับสนุนแหล่งประโยชน์ต่อการสร้างสมรรถภาพของเพื่อนร่วมงาน กระตุ้นการแสดงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and Enjoyment) เป็นการมีทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งด้านส่วนตัวและด้านการงาน การแสดงออกซึ่งความอบอุ่นในการทำงานร่วมกันทำงานด้วยความรู้สึกสบายใจ มีการผ่อนคลายมีการติดต่อกันตัวต่อตัวโดยการแสดงออกซึ่งความเคารพแก่กัน ให้ความสนใจและห่วงใยบุคคลอื่น ซึ่งจะมีการแสดงออกโดยมีการร่วมสังสรรค์ทั้งงานภายในและภายนอกองค์การสร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น มีทัศนคติที่ดีต่อกันส่งเสริมขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่กันยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง มีการได้ถามทุกข์สุขของกันและกันให้อภัยแก่กัน มีความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีความก้าวหน้าหรือมีความสำเร็จในหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว

5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดหมายร่วมกัน (Team Efforts Toward Goal Achievement) เป็นความร่วมมือกันกระตุ้นส่งเสริมให้มีการร่วมมือทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม การมีการติดต่อประสานงานกันและกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้อื่นได้ทำงานของตนอย่างดีที่สุดอย่างจริงใจในฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร ยอมรับในความแตกต่างของบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยอมรับมาตรฐานของกลุ่มส่งเสริมความก้าวหน้าของงานทุกคนมีโอกาสใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ที่มีความต้องการการรวมกลุ่มสูง และมีความรู้สึกว่าการทำงานของกลุ่มงานของตนเองมีผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีที่สุดได้กำหนดบทบาทของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจนสมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มตามความสามารถและมีการทบทวนประเมินผลและแก้ไขผลงานของกลุ่มอยู่เสมอ

6. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นความต้องการบรรยากาศซึ่งแสดงถึงการกระตุ้นส่งเสริมสนับสนุนและมองเห็นคุณค่าของผลงานของบุคคลอื่น ซึ่งจะแสดงออกโดยมีการร่วมมือต่อโครงการใหม่ๆ วิพากษ์วิจารณ์งานอย่างสร้างสรรค์พยายามปรับปรุงงานอยู่เสมอจัดการต่อความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่หากพบวิธีการที่ใหม่และดีกว่าและเป็นประโยชน์ในการเพิ่มคุณภาพงานให้สำเร็จ ได้ชักจูงสมาชิกให้ทุกคนยอมรับและริเริ่มงานใหม่และสนับสนุนให้ทำใหสำเร็จ

7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) เป็นการที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระตรงไปตรงมา มีความรู้สึกปลอดภัยในการอภิปรายปัญหาต่อกันในทุกเรื่องอย่างเปิดเผยเอื้อเพื่อข้อมูลสำคัญต่อกัน ยอมรับฟังข้อมูลจากบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจและสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา สามารถติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวจนเป็นปกติวิสัยปรึกษาหารือกันอย่างเป็นกันเองทุกคนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและตรงกันทุกครั้งมีการประสานงานที่ดีต่อกันมีการแจ้งข้อมูลต่างๆ ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งข้อมูลที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from Threat) หมายถึงความสามารถในการพิจารณาขอบเขตของหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ทำงานร่วมกันด้วยใจสงบ และด้วยความจริงใจปราศจากอคติ นั่นคือการสร้างความรู้สึกของการยอมรับเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ โดยปราศจากความรู้สึกสูญเสียความมีคุณค่าของตนเองและสูญเสียการติดต่อระหว่างบุคคล มีความรู้สึกปลอดภัยจากเพื่อนร่วมงานมีบรรยากาศที่ปราศจากความเครียดและสามารถให้ข้อคิดเห็นเพื่อนร่วมงานได้อย่างสร้างสรรค์ มีสิทธิในการตัดสินใจในการทำงานที่อยู่ในการรับผิดชอบของตนเองมีอิสระที่จะรับผิดชอบการทำงานอย่างเท่าเทียมกันมีความมั่นคง และสม่ำเสมอของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาตนเอง และมีการได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยอาศัยการพิจารณาจากผลงานเป็นสำคัญสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคนโดยปราศจากการควบคุมกันและกัน รู้สึกว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความมั่นคงสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระวีวรรณ เสวตามร (2540) ได้กล่าวว่า SRET LAW เป็นหลักการสำหรับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

- S มาจาก Security - มีความมั่นคงปลอดภัยไม่หวั่นไหวในการทำงาน
- R มาจาก Reward - ควรให้รางวัลบำเหน็จความชอบตามโอกาสอันควร
- E มาจาก Effort - มีความมานะพยายามในการทำงาน
- T มาจาก Tact - ความแนบเนียน เช่น จะยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชาก็ควร

จะยกย่องให้เหมาะสม

มีการเพิ่มเติม SRET LAW ภายหลัง โดยใช้ชุดเก่าเพิ่มเติมชุดใหม่ให้สมบูรณ์คือ

- S- Sympathy - ความเห็นอกเห็นใจคน
- R- Recognition - การยกย่องนับถือตามอัตภาพ
- T- Timing - รู้จักกาลเทศะ

2.2.7.3 หลักการและพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Johnson (2000) ได้กล่าวถึงการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำเป็นต้อง

1. เปิดเผยตนเองต่อผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่น ได้รู้จักกับตัวตนที่แท้จริงของตนเอง
2. สร้างความไว้วางใจระหว่างตนเองและผู้อื่น
3. สื่อสารความคิดเห็นและความคิดอย่างมีประสิทธิภาพ
4. สื่อสารความรู้สึกด้วยวจนภาษา
5. สื่อสารความรู้สึกด้วยอวัจนภาษา
6. ฟังปัญหาของผู้อื่นอย่างตั้งใจและตอบสนองในลักษณะแสดงความช่วยเหลือ
7. เผชิญหน้ากับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นและจัดการกับมันอย่างสร้างสรรค์
8. จัดการกับความโกรธและความเครียดอย่างสร้างสรรค์
9. ให้คุณค่ากับความหลากหลายและสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความแตกต่างกับตนเอง
10. ก้าวผ่านอุปสรรคในการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

ช่วยเหลือ

สร้างสรรค์

แตกต่างกับตนเอง

ประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Jourard (1980. quoted in McConnell 1981, อ้างถึงในวารสารกษัตริย์ราชกิจ. 2545) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลดังนี้

1. ติดต่อกันสื่อสารร่วมกันอย่างจริงจังและแลกเปลี่ยนทัศนคติต่างๆซึ่งกันและกัน
2. ต้องการและเรียกร้องสิ่งต่างๆต่อกันอย่างมีเหตุผล
3. มีความห่วงใยอย่างจริงจังเกี่ยวกับความมั่งคั่งและความสุขของกันและกัน
4. ให้ความเป็นอิสระแก่กันและไม่พยายามควบคุมผู้อื่นเพื่อความเป็นตัวเอง

สมพร สุทัศนีย์ (2541) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ อาจจะทำเนกออกเป็น การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - 1.1 ตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด
 - 1.2 หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ คือ การเอาใจผู้บังคับบัญชา แต่กล่าวร้ายผู้อื่น
 - 1.3 ไม่นินทาผู้บังคับบัญชา
 - 1.4 เรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา
 - 1.5 ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
 - 1.6 ไม่ควรคล้อยตามผู้บังคับบัญชาทุกเรื่องโดยไม่มีเหตุผล และไม่ขัดแย้งทุกเรื่องจนทำให้ตนเองเสียประโยชน์ และผู้บังคับบัญชาเสียประโยชน์
 - 1.7 การจะเข้าพบผู้บังคับบัญชานั้นควรดูจังหวะที่เหมาะสม
 - 1.8 ไม่ควรรบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ
 - 1.9 ไม่ควรสร้างความเป็นศัตรูกับผู้บังคับบัญชา เช่น ไม่กล่าวร้ายผู้บังคับบัญชา หรือขัดแย้งไปทุกเรื่อง
 - 1.10 ไม่ควรทำให้ผู้บังคับบัญชาอับอายขายหน้า
 - 1.11 ประเมินตนเองอย่างมีเหตุผล เช่น ทำงานดีแล้วหรือยัง สั่งงานข้ามหน้าผู้อื่นหรือไม่
 - 1.12 ไม่แสดงความโกรธผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านไม่เห็นด้วยกับความคิดของเรา

1.13 แสดงความกตัญญูทศเวทต่อผู้บังคับบัญชา
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรรมใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.14 ไม่พรับ่นถึงความยากลำบากในการทำงาน
 - 1.15 ยกย่องชมเชย และให้เกียรติผู้บังคับบัญชาทั้งต่อหน้า และลับหลัง
 - 1.16 เชื่อฟังคำสั่ง และให้ความร่วมมือในการทำงานสม่ำเสมอ
 - 1.17 แก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาดของตนเอง
2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา วิธีที่ผู้บังคับบัญชาสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้
- 2.1 บอกเป้าหมาย และนโยบายขององค์กรให้ชัดเจน และแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบทั่วกัน
 - 2.2 มีการวางแผนในการทำงาน
 - 2.3 แจ้งจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ
 - 2.4 กำหนดอัตราค่าจ้างอย่างเป็นธรรม
 - 2.5 ตั้งงานชัดเจน ไม่ว่าจะป็นวาจา หรือลายลักษณ์อักษร ถ้าเป็นเรื่องสำคัญควรบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อป้องกันการลืม
 - 2.6 ตั้งงานโดยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้คิดระเบียบ
 - 2.7 แสดงความสามารถในการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็น
 - 2.8 แนะนำ และบอกวิธีการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด
 - 2.9 อธิบายเหตุผลในการตั้งงานว่าเหตุใดต้องทำงานนั้น และมีผลดีผลเสียอย่างไร
 - 2.10 มีความยืดหยุ่น ไม่ควรขีดเส้นตายของงาน หรือคาดโทษผู้ที่ทำงานไม่เสร็จตามเวลาหรือลงโทษ เมื่อทำผิด ควรสร้างความสำนึกในหน้าที่ให้เกิดแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.11 เมื่อตั้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงาน ควรใช้คำพูดเชิงขอร้องมากกว่าการใช้อำนาจสั่ง
 - 2.12 ทำตัวเป็นแบบอย่างในการทำงาน เช่น มาทำงานเช้า ทำงานอย่างมีระบบค้นคว้าหาความรู้ที่ทันสมัยเสมอ เป็นต้น
 - 2.13 มอบหมายงานพร้อมทั้งกับมอบอำนาจในการดำเนินงาน และแบ่งงบประมาณในการทำงานอย่างเหมาะสม และยุติธรรม
 - 2.14 ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงาน เช่น เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นได้ ร่วมวางแผน และตัดสินใจในบางเรื่อง
 - 2.15 มีการประชุมปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ และรู้จักวิธีดำเนินการประชุม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.16 มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เช่น แจ้งการเปลี่ยนแปลง ภายในองค์การ ผลได้ผลเสียของผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น
- 2.17 จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานควรมีประสิทธิภาพ
- 2.18 เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าพบ และปรึกษาปัญหาได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทำตนให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้ได้บังคับบัญชา
- 2.19 ออกคำสั่งที่แน่นอน ไม่โลเล
- 2.20 บอกให้ผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคนรู้ว่าเขาทำงานเป็นอย่างไร ดีไม่ใช่อะไร ควรแก้ไขอย่างไร
- 2.21 มีเหตุผลในการตัดสินใจต่าง ๆ ไม่ใช้อารมณ์เมื่อไม่พอใจ
- 2.22 ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในตนเอง เช่น ให้งานที่ง่าย ๆ ก่อนงานยาก ๆ และพูดให้กำลังใจเสมอ
- 2.23 รู้จักลูกน้องเป็นการส่วนตัว พยายามให้ความสนใจกับ ผู้ได้บังคับบัญชาโดยทั่วถึงเพื่อจะเรียนรู้ถึงนิสัยใจคอ จุคติ จุคอ่อน แล้วนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงาน
- 2.24 รับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา
- 2.25 แสดงความเข้าใจกับผู้ได้บังคับบัญชา เช่น เมื่อเขาทำอะไรผิดก็แสดงความเข้าใจ และให้อภัย
- 2.26 เมื่อผู้บังคับบัญชาที่ทำผิดพลาดต้องยอมรับผิด และต้องขอโทษ พร้อมกับแก้ไขความผิดพลาดนั้น
- 2.27 ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย
- 2.28 ถ้าผู้ได้บังคับบัญชาแก้ปัญหาไม่ได้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องหาทางแก้ไขให้
- 2.29 ให้ความยุติธรรมในการแบ่งงาน เลื่อนตำแหน่ง หรือพิจารณาความคิดความชอบ และสามารถแก้ไขปัญหาการแบ่งปันผลประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม
- 2.30 เอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขของผู้ได้บังคับบัญชา เช่น ชักถามข่าวคราวทุกข์สุข และให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น
- 2.31 ยกย่องให้เกียรติผู้ได้บังคับบัญชา
- 2.32 แสดงความเห็นอกเห็นใจในความเหน็ดเหนื่อย
- 2.33 ส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชามีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถ เช่น การเข้าอบรมสัมมนา การศึกษาต่อ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.34 คุณดูแลเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาให้ทำงานด้วยความสบายใจ เช่น ให้มีการสอนงานตัวต่อตัวสำหรับผู้ได้บังคับบัญชาที่ต้องเรียนรู้ทักษะใหม่ การสับเปลี่ยนหน้าที่ เพื่อให้เรียนรู้งานหลายอย่าง โดยที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องอธิบายเหตุผลให้ชัดเจน หาที่เถียงให้สำหรับผู้มาใหม่ และหาผู้ช่วยให้คอยช่วยเหลือจัดหาเอกสารทางวิชาการให้ค้นคว้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ก็คล้ายกับการสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 รู้จักตนเอง และกล้าเป็นตัวของตัวเอง เพื่อนร่วมงานของเราบางคนไม่กล้าเป็นตัวของตัวเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตนเองนั้นจบการศึกษาสูงแต่ฐานะยากจน จึงต้องทำให้ปิดบังอำพราง โดยการแต่งตัวดี กินอาหารราคาแพง คบกับคนฐานะดีทำให้รายจ่ายสูง ในที่สุดเกิดความวิตกกังวลกลัวอนาคต ไม่มีความสุข อารมณ์เครียด เมื่อติดต่อสัมพันธ์กับใคร ก็มักจะอารมณ์เสีย ทั้งนี้เพราะสาเหตุไม่รู้จักตนเอง ไม่กล้าเป็นตัวของตัวเองนั่นเอง

3.2 ศึกษาธรรมชาติของเพื่อนร่วมงาน เพื่อจะได้เข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความต้องการและความรู้ลึกอย่างไร

3.3 ยอมรับว่าเพื่อนร่วมงานมีทั้งส่วนดี และส่วนเสีย

3.4 พยายามสังเกตความต้องการ และความรู้ลึกของเพื่อนร่วมงาน

3.5 ศึกษาสังคม วัฒนธรรมขององค์กรที่เราอาศัยอยู่ ยอมรับ และยึดถือมาตรฐานตลอดจนวัฒนธรรมองค์กรนั้น และพร้อมที่จะปฏิบัติตาม

3.6 ยอมรับในศักดิ์ศรี ให้เกียรติเพื่อนร่วมงานตามควรแก่ตำแหน่ง และฐานะ

3.7 แสดงความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน

3.8 แสดงความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานทั่ว ๆ ไป คือ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่หยิ่งจองหอง

3.9 มีอารมณ์ขันตามควรแก่กาลเทศะ

3.10 เป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ เช่น

3.10.1 ให้ความรัก การให้ความรักแก่เพื่อนร่วมงานจะทำให้เพื่อนร่วมงานมีความอบอุ่น มีความมั่นคงทางจิตใจ และจะมอบความรักคืนมาให้เรา

3.10.2 ให้ความเคารพนับถือ แม้เราจะรักเพื่อนร่วมงานแต่ยังแสดงความก้าวร้าวแสดงความเหนือกว่าก็เป็นการไร้ประโยชน์ ดังนั้นการให้ความรัก และความเคารพนับถือย่อมเป็นสิ่งมีคุณค่า การให้ความเคารพนับถือในที่นี้ หมายถึง การยอมรับความคิด การกระทำ และคำพูดของผู้อื่นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.10.3 ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือทำให้เพื่อนร่วมงาน ได้รับความสำเร็จ และความสบายใจ

3.11 มีศิลปะในการพูดกับเพื่อนร่วมงาน เช่น พูดในสิ่งที่เพื่อนร่วมงานพอใจ ยกย่องให้เกียรติ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน เป็นต้น

3.12 มีมารยาทในการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.13 อาศัยหลักคุณธรรมในการติดต่อสัมพันธ์

2.2.8 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2.8.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Woolf (1981. อ้างถึงใน ปัทมาภรณ์ สรรพพรชัยพงษ์. 2545) จาก Webster's New College Dictionary ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมว่า หมายถึง สภาพภายนอกโดยรวมทั้งหมด และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิต และการพัฒนาสิ่งมีชีวิตแต่ละสิ่ง ซึ่ง James and Jones (1974) เสนอว่า ถ้าเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะหมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในขณะที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการใดๆ ก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานย่อมถูกแวดล้อมด้วยสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ ฝุ่น ไรระเหย ละอองสารเคมี ซึ่งมีผลต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน แต่สำหรับบางองค์การจะหมายถึง สภาพะการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แนวทางการทำงาน ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน เข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วยก็ได้ ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่รวมทั้งหมดอยู่รอบล้อมบุคคลหรือกลุ่ม ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคม หรือ วัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกต่อมนุษย์ทั้งสิ้น

นอกจากนั้น ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี มีลักษณะเสี่ยงอันตรายหรือมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม จะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ทำงานไม่มีกำลังใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นก็ลดลง ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดี จะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดีขึ้นย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้หน่วยงานสามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้น (ชุตินา บูรณชนิด. 2539 อ้างถึงใน ปัทมาภรณ์ สรรพพรชัยพงษ์. 2545)

จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นสิ่งที่ส่งเสริม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงาน หรืออาจเป็นอุปสรรคในการทำงานก็ได้ โดยจะส่งผลกระทบต่อทั้งด้านพฤติกรรมในการทำงานและด้านความรู้สึของผู้ปฏิบัติงาน

2.2.8.2 องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในการศึกษาของ วนิภา ว่องวัจนะ (2535) และ วิไลพร มณีพันธ์ (2539) แบ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานออกเป็น 3 ลักษณะ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม สภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านจิตใจ โดยสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในที่ทำงาน ประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ห้องทำงาน และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวกับด้านสังคม หมายถึง สังคม สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อบุคคลผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นด้านสัมพันธภาพและด้านการสนับสนุนและสุดท้าย คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านจิตใจ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพ และจิตใจ แบ่งออกเป็น ความมีอิสระในการทำงาน ความต้องการการพัฒนาตนเองและบรรยากาศแบบประชาธิปไตย (วนิภา ว่องวัจนะ. 2535; วิไลพร มณีพันธ์. 2539 อ้างถึงใน สุครัตน์ เหลาฉลาด. 2547)

Savichi and Cooley (1987. อ้างถึงใน กรวิกา พรหมจวง. 2541) ได้แบ่งลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประกอบด้วย ความเป็นอิสระในการทำงาน การมุ่งงาน ความชัดเจนในงาน การนำนวัตกรรมมาใช้ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงานจะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2) สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม และ 3) สภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน

ละออ หุตางกูร (2534) ที่เสนอว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ ทั้งนี้ในการศึกษาของ ละออ หุตางกูร (2534. อ้างถึงใน นิรมล พิมน้ำเย็น. 2546) ได้อธิบายสภาพแวดล้อมในแต่ละด้านไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในที่ทำงาน ประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ ห้องทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้

1.1 แสงสว่าง มีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะแสงสว่างที่น้อยจะทำให้ต้องเพ่งสายตามาก ทำให้กล้ามเนื้อตาอ่อนล้า ทำให้ขาดสมาธิในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 เสียง มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เนื่องจากเสียงที่ดังมากจะทำลายสมาธิและเป็นอันตรายต่อเยื่อแก้วหู หากทำงานที่ต้องใช้ความสนใจในการทำงานเป็นพิเศษในห้องที่มีเสียงดังเพียง 6 ชั่วโมง จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานอ่อนล้า ซึ่งในทางตรงกันข้าม เมื่อปิดห้องเปิดเครื่องปรับอากาศ ก็จะเพิ่มสมาธิในการทำงานและสามารถเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

1.3 การถ่ายเทอากาศ ขึ้นอยู่กับ 3 ตัวแปรคือ อุณหภูมิ ความชื้น การหมุนเวียนอากาศ สมาธิในการทำงานจะเกิดได้เมื่อการถ่ายเทอากาศเหมาะสม หากร้อนอบอ้าว จะทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน หงุดหงิด จิตใจไม่ปลอดโปร่งพอที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้

1.4 ห้องทำงาน ควรจัดสถานที่ทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ห้องต่างๆ ให้เพียงพอแก่การใช้สอย เหมาะกับจำนวนเจ้าหน้าที่

1.5 เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่จะปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ถ้ามีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ พร้อมครบครัน วางไว้เป็นระเบียบ สะดวกแก่การใช้งาน จะช่วยลดระดับความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานและผลิตผลงานได้อย่างสร้างสรรค์อีกด้วย

ดังนั้น เพื่อการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เพื่อการพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม ผู้บริหารจึงต้องจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานทางด้านกายภาพให้เหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมสุขภาพ จะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานและเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่มีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ด้านสัมพันธภาพ และด้านการสนับสนุน

2.1 ด้านสัมพันธภาพ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อกัน อาจจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือบุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่มก็ได้ โดยอาศัยการแสดงออกทั้งกาย วาจา ใจ ต่อผู้อื่น ระบุว่าบุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลพวงมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยเชื่อว่ามนุษย์อยู่ใต้อิทธิพลของความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตั้งแต่เกิดออกเป็นตัวตน จนกระทั่งวาระสุดท้ายของชีวิต มนุษย์ไม่สามารถหลบเลี่ยง และขาดความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคล เพื่อการมีชีวิตที่เป็นสุข ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนี้ จะทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัย ได้รับการยอมรับจากสังคม กล้าแสดงความคิดเห็นกล้าที่จะผลิตผลงานที่สร้างสรรค์ในการทำงานใหม่ๆ ได้

2.2 ด้านการสนับสนุน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน

ในด้านการทำงาน ด้านวิชาการ และกิจกรรมทางสังคม การสนับสนุนจากหน่วยงาน เป็นปัจจัยทางเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิตวิทยาสังคม ที่สำคัญต่อการดำรงอยู่ในสังคมมนุษย์ การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ความรู้สึกต่างๆซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความมั่นคง ต้องทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทั้งทีมวิชาชีพและทีมสหวิชาชีพ เมื่อมีปัญหาอุปสรรคต้องให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และให้โอกาสได้ทำงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานและเอื้อต่อการเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความต้องการพัฒนาตนเองและด้านบรรยากาศแบบประชาธิปไตย

3.1 ด้านความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ความมีอิสระในการตัดสินใจหรือปฏิบัติการด้วยตนเอง ได้ทำงานอย่างอิสระมากเท่าใด ก็จะทำให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับที่ท้าทายให้คิดและนำมาพัฒนาปฏิบัติการให้ดีขึ้นซึ่ง Schein (1978. อ้างถึงใน นิรมล พิมน้ำเย็น. 2546) พบว่า ความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ถ้ามีอิสระในการทำงานมากจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

3.2 ด้านความต้องการพัฒนาตนเอง การพัฒนาตนเองเป็นรากฐานที่สำคัญเบื้องต้นของการพัฒนาทั้งหลาย โดยก่อนลงมือพัฒนาสิ่งใดนั้น ควรหาทางปรับปรุงพัฒนาตัวเราเองก่อน การยอมรับความเชื่อถือนั้นจะเกิดขึ้น การพัฒนาตนเองเป็นศาสตร์และศิลป์ขั้นสูง ผู้สำเร็จการศึกษาระดับต่างๆ จำนวนมากยังไม่มีความรู้ในการพัฒนาตนเองที่แจ่มชัด จึงควรชวนขวนขวายศึกษาและเพิ่มทักษะในการพัฒนาตนเอง

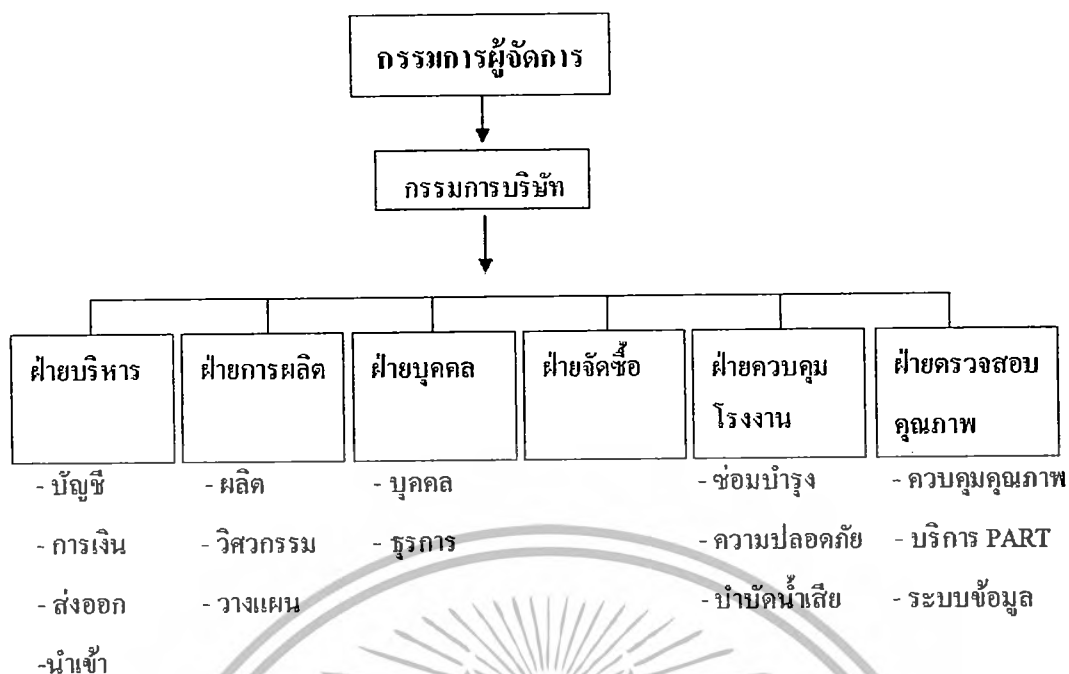
3.3 ด้านบรรยากาศแบบประชาธิปไตย เป็นการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันของบุคคลในสังคม ซึ่งวิถีชีวิตของบุคคลเหล่านั้นประกอบอยู่บนฐานของความไว้เนื้อเชื่อใจกันและเคารพนับถือซึ่งกันและกัน บรรยากาศแบบประชาธิปไตย จะยึดหลักเกณฑ์ที่สมเหตุสมผล มีความเคารพเชื่อมั่นในเหตุผล และนำเหตุผลนั้นไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ ทั้งทางด้านวัตถุและความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ความเชื่อที่ว่าบรรดาความรู้ทั้งหลายนั้น ได้มาจากประสบการณ์ ดังนั้นความรู้ที่ได้จึงเป็นเพียงความจริงในชั่วขณะหนึ่ง ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อมีความรู้และประสบการณ์มากขึ้น หรือพิสูจน์ให้เป็นอย่างอื่น บรรยากาศแบบนี้มีความเชื่อว่า ทำให้บุคคลมีความสามารถในการปรับปรุงงานและปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้า ทั้งในด้านความคิด สติปัญญาและการกระทำต่างๆ จึงเป็นบรรยากาศที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกันคิดร่วมกันสร้างผลิตผลของความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้จัดจำหน่ายสินค้าภายใต้เครื่องหมายการค้า “ชาร์ฟ” เริ่มก่อตั้งในปี 2530 โดยเกิดจากการร่วมทุนทางธุรกิจ 3 ฝ่าย ระหว่าง บริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น ประเทศญี่ปุ่น ถือหุ้น 50% บริษัท ห้างสรรพสินค้าชินเซ็ง จำกัด และ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ถือหุ้นบริษัทละ 25% ซึ่งในปัจจุบัน บริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น ประเทศญี่ปุ่นเป็นถือหุ้นทั้งหมด 100%

โดยผลิตภัณฑ์เป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านประเภทเครื่องใช้ในครัวเรือน (HOME APPLIANCE) จัดจำหน่ายผ่านทาง บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า (TCE) ตลอดจนรับจ้างผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภท “OEM” โดยจัดจำหน่ายในต่างประเทศ การดำเนินงานของบริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นไปในรูปแบบของการผลิตโดยใช้วัสดุและชิ้นส่วนตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานของระบบงาน ทั้งมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพตามข้อกำหนด ISO 9001 ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ระบบการจัดการชีวอนามัยและความปลอดภัย TIS 18001 และมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองทั้งจากในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งวัสดุที่ใช้ในการผลิตส่วนใหญ่ผลิตภายในประเทศเกือบทั้งสิ้นมีวัสดุเพียงบางส่วนเท่านั้นที่บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ยังคงสั่งเข้ามาจากต่างประเทศก่อนการส่งมอบให้ลูกค้าผลิตภัณฑ์ของบริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จะต้องผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐานจากบริษัท ชาร์ป คอร์ปอเรชั่น ประเทศญี่ปุ่นก่อนจึงนำออกจำหน่ายผ่าน “บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด” ส่วนการบริหารภายในบริษัทฯ นั้น ผู้บริหารตลอดจนพนักงานและวิศวกรซึ่งเป็นคนไทยและญี่ปุ่น โดยมุ่งประเด็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและบริหารงาน โดยมีโครงสร้างองค์การของบริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างองค์การบริหาร ชาร์พ แอพฟลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
 ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท ชาร์พ แอพฟลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ปัจจุบันบริษัท ชาร์พ แอพฟลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีกำลังการผลิต ดังนี้

- ผลิตกังหันเตาอบไมโครเวฟ กำลังการผลิต 4,000,000 เครื่องต่อปี ตลาดส่งออกประเทศญี่ปุ่น อเมริกา ยุโรป เอเชีย และไทย
- ผลิตกังหันเตาอบไอน้ำ กำลังการผลิต 450,000 เครื่องต่อปี ตลาดส่งออกประเทศญี่ปุ่น
- ผลิตกังหันหม้อหุงข้าว กำลังการผลิต 100,000 เครื่องต่อปี ตลาดส่งออกประเทศญี่ปุ่น
- ผลิตกังหันตู้เย็น กำลังการผลิต 100,000 เครื่องต่อปี ตลาดส่งออกยุโรป ตะวันออกกลาง เอเชีย ประเทศญี่ปุ่น และไทย
- ผลิตกังหันเครื่องปรับอากาศ กำลังการผลิต 1,600,000 เครื่องต่อปี ตลาดส่งออกยุโรป ตะวันออกกลาง เอเชีย และไทย
- ผลิตกังหันเครื่องฟอกอากาศในรถ กำลังการผลิต 1,400,000 เครื่องต่อปี ตลาดส่งออกเอเชีย ประเทศญี่ปุ่น
- ผลิตกังหันเครื่องฟอกอากาศ กำลังการผลิต 360,000 เครื่องต่อปี ตลาดส่งออกประเทศญี่ปุ่น อเมริกา เอเชีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ผลิตภัณฑ์เครื่องทำความชื้น กำลังการผลิต 730,000 เครื่องต่อปี ตลาดส่งออก
ประเทศญี่ปุ่น

- ผลิตภัณฑ์เครื่องซักผ้า กำลังการผลิต 360,000 เครื่องต่อปี ตลาดส่งออก
ตะวันออกกลาง อาเซียน และไทย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชะริณยา หล้าสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ กับความจงรักภักดี
ต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 385 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัย คือ แบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ตอน คือ แบบสอบถามภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้า
หอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพของพยาบาลประจำการ และความจงรักภักดีต่อองค์กรของ
พยาบาลประจำการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับสูง
($\bar{X} = 3.87$)
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อ
องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($C = .18, p = .04$)
3. ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดี
ต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .38$)
4. ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .69$)
5. ตัวแปรที่รวมพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ
ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ สถานภาพสมรสคู่ ระยะเวลา
ในการปฏิบัติงาน และการศึกษาระดับปริญญาตรี สามารถร่วมกันพยากรณ์ความจงรักภักดี
ต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ ได้ร้อยละ 51.2 ($R^2 = .512$)

จันทนา ประสงค์ศิลป์กุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึง แรงจูงใจ พฤติกรรม
การทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ ประชากรที่ศึกษา
เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ จำนวน 275 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ
แบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบ Semantic differential scale ที่กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ รวมทั้ง
ข้อเสนอแนะด้านผลตอบแทน ที่เป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้าน

ผลตอบแทนในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับมาก และด้าน โอกาส
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วนพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับพนักงานที่มีเพศและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และโอกาสความก้าวหน้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและโอกาสความก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีตำแหน่งองค์กรแตกต่างกัน มีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงาน และแรงจูงใจกับความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจากการรวบรวมข้อเสนอแนะเรื่องผลตอบแทนพบว่า พนักงานมีความต้องการให้ธนาคารปรับฐานเงินเดือนมากที่สุด รองลงมาคือ การเบิกค่ารักษาพยาบาลบิดา มารดา บุตร ส่วนที่เหลือคือ บริการรถรับส่งฟรี เพิ่มหลักสูตรฝึกอบรม การให้เงินรางวัล เพิ่มวงเงินค่าทันตกรรม ชุดทำงานฟรี ส่วนเพิ่มจำนวนเงินค่าครองชีพ เพิ่มวงเงินค่าเล่าเรียนบุตร คຸ້ມครองการตงงาน และเพิ่มเงินสมทบ ตามลำดับ

ดลกมล เอนจินทะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ทักษะคิดด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แพนกถูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจ โดยรวม และความจงรักภักดีต่อธนาคาร ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานของธนาคาร CITIBANK จำนวน 114 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง มีอายุ 32-38 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,501-15,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK 5-8 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ทักษะคิดด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านเกียรติยศชื่อเสียง อยู่ในระดับดี และด้านความสำเร็จในชีวิตอยู่ในระดับดีมาก

2. ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อธนาคาร พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก และพนักงานมีความภักดีต่อธนาคารในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่ CITIBANK แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

4. ทักษะคิดด้านแรงจูงใจของพนักงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะคิดด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัย การมีส่วนร่วมทางสังคม เกียรติยศ ชื่อเสียง และความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ทักษะคิดด้านแรงจูงใจของพนักงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะคิดด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อค่าตอบแทน การมีส่วนร่วมทางสังคม เกียรติยศ ชื่อเสียง และความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนทักษะคิดด้านแรงจูงใจของพนักงานต่อความมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีต่อธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึง ทักษะคิดของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน จำนวน 7,138 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 417 คน ผลการวิจัยพบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ อัตราเงินเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทัศนคติระดับกลุ่ม ได้แก่ ทัศนคติของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลาออกจากงาน ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำ อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านความพึงพอใจ ในการทำงานในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

ทัศนคติระดับองค์กร ได้แก่

ทัศนคติของพนักงานต่องานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ทัศนคติ ของพนักงานต่องานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลาออกจากงาน ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และยังมี ความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทัศนคติของพนักงานต่อตัวองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ทัศนคติของพนักงานต่อตัวองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลาออกจากงานในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และยังมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทัศนคติของพนักงานต่อผลตอบแทนมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ทัศนคติของพนักงานต่อผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลาออกจากงานในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำ และยังมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทัศนคติของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยอยู่ในระดับปานกลาง ทัศนคติของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน และ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์กันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พฤติกรรมการทำงานในด้านการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านการพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัทิตตา สัณหภักดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนค้อ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัท บีแอนค้อ จำกัด จำนวน 160 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 28 ปี 5 เดือน การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-18,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 2 ปี 9 เดือน
2. พนักงานมีระดับการจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจ ERG โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า และความต้องการเพื่อความอยู่รอด มีการจูงใจในระดับปานกลาง คือ ความต้องการมีสัมพันธภาพ
3. พนักงานมีระดับการจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจของ McClelland โดยรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ และมีการจูงใจอยู่ในระดับดีคือ ด้านความต้องการอำนาจ
4. พนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการจูงใจของ McGregor พบว่า มีลักษณะการจูงใจตามทฤษฎี Y มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับดี คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพอใจ มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป

6. พนักงานมีระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับดี คือ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้

7. พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

8. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. ปัจจัยสูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพและปัจจัยสูงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 55.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. ปัจจัยสูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยสูงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 49.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11. ปัจจัยสูงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยสูงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 19.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสูงใจของ McClelland ด้านความต้องการความผูกพัน และ ด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยสูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 33.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

12. ปัจจัยสูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และปัจจัยสูงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 45.3

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. พฤติกรรมการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนคี่ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงานและด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จิรพันธ์ ดวงคำ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ กรณีศึกษาบริษัทเวสต์เทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด ประชากรคือวิศวกรระดับ 1 และวิศวกรระดับ 2 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาด้วยแบบสอบถามจำนวน 138 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 67 ของจำนวนวิศวกรทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรประกอบด้วย รายได้และสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพในองค์กร และนโยบายและการบริหารองค์กร โดยความภักดีต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร และรายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรในระดับต่ำ จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่าความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรมีความสัมพันธ์อย่างมากกับทัศนคติและความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกรซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเท่ากับ 100.00 ($R^2 = 1$)

สรยา มหาภานนท์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน จำนวน 172 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ครูให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านสภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านปริมาณงานและความรับผิดชอบ

2. ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันของครูโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ครูให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการใช้ความพยายาม ทুমเท เต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กร รองลงมาคือ ด้านความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ ปราบปรามที่จะคงอยู่ในองค์กร และด้านการให้ความร่วมมือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนสาธิตวิเทศบางบอน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ครูที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส และระดับเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ยกเว้น ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

4. แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสาธิตวิเทศบางบอนมี 5 ด้านคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงในอาชีพ

รัชนี ศรีสุทธินงษา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 260 คน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน แต่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าจ้างเงินเดือน

พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร ด้านการมีความรักและศรัทธาต่อองค์กร และด้านการช่วยประชาสัมพันธ์องค์กร

พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

พนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

พนักงานที่มีประเภทพนักงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกัน และพนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน

ศิริไล กุลทรัพย์สุทธา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงาน จำนวน 105 คน ผลวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด มีระดับแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีจำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย

2. พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

น้ำผึ้ง บุษผา (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : บริษัทในเครือสยามกลการ จำกัด ประชากรคือ พนักงานจำนวน 898 คน ผู้วิจัยกำหนดให้พนักงานบริษัทในเครือสยามกลการ จำกัด เป็นผู้ประเมิน จำนวน ชุด 420 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ควรมีการควบคุมตัวอย่างให้มีการกระจายในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่ทำในบริษัทจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงและเหมาะสมกัน เพื่อที่จะได้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความกระชับและเข้าถึงกลุ่มต่างๆของบริษัท และสามารถนำผลวิเคราะห์มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติม เช่นความพึงพอใจของบริษัทพนักงานบริษัทฯ ทั้งนี้เพื่อช่วยเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานบริษัทฯให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

ศิริพร ชื่นแฉ่ง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีที่ผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานบริษัท ฟีน่าเฮาส์ จำกัด (มหาชน) และพนักงานบริษัท จินตนาอินเตอร์เทรด จำกัด จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง
2. ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านผลลัพธ์และ ด้านปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน
3. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. พนักงานที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ดจำนวน

106 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการค้นคว้าอิสระ พบว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส โสด มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีอายุ 25-35 ปี เป็นผู้ที่มิประสบความสำเร็จในการทำงาน 5-10 ปี ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากร พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย 3.40) ด้านต้องการความผูกพัน (คะแนนเฉลี่ย 3.65) ด้านต้องการความสำเร็จ (คะแนนเฉลี่ย 3.29) และด้านต้องการอำนาจ (คะแนนเฉลี่ย 3.25) ผลการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 4.22) ส่วนความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านความรู้สึกรัก และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.46 และ 3.42 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ แรงจูงใจในการทำงานด้านต้องการความผูกพัน และแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการอำนาจ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด ไม่มีผลทำให้ความจงรักภักดีแตกต่างกัน

กัณณ์ วีระกรพานิช (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงการคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานจำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการคาดหวัง แรงจูงใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการคาดหวังและแรงจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านสถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านอายุงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีไม่ต่างกัน
4. พนักงานที่มีการคาดหวังต่อองค์กรด้านการพัฒนา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสิทธิประโยชน์แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ต่างกัน
5. พนักงานที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จ ด้านความผูกพัน และด้านการมีอำนาจแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อารีย์รัตน์ หมั่นหาทรัพย์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการนอกระบบ และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลศิริราช

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 360 คน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่า บุคลากรมีเจตคติต่อการออกนอกระบบโรงพยาบาลศิริราชในระดับสูง โดยมีเจตคติต่อการออกนอกระบบของโรงพยาบาลศิริราชในระดับสูง โดยมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลศิริราชด้านความคงอยู่สูงสุด รองลงมาคือด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราชที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน และเจตคติต่อการออกนอกระบบของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราชมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยด้านความมั่นคงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช โดยมีความสัมพันธ์กับด้านจิตใจสูงสุด และด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช โดยมีความสัมพันธ์กับด้านความคงอยู่สูงสุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ตามลำดับ

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 2,220 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด, พฤษภาคม 2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และขั้นตอนวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (ธานินทร์ ติลปีจาร์, 2550)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
e	=	ค่าความคาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากร การวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{2,220}{1 + (2,220)(0.05)^2}$$

$$n = 339$$

จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 339 คน โดยผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามเอง โดยประกอบด้วยข้อมูลจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามโดยสร้างข้อคำถามจากแนวคิดทฤษฎี ERG ของAlderfer (Alderfer's ERG Theory : 1996) นำมาเป็นต้นแบบ ได้แก่ รางวัลและค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคำถามจำนวน 29 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์การ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความจงรักภักดีต่อองค์การ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามโดยสร้างข้อคำถามจากแนวคิด Hoy & Rees (1974) มาเป็นต้นแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการแสดงออก ความรู้สึก การรับรู้ มีคำถามจำนวน 17 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า แบบลิเคอร์ท์ (Likert Scale) แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์การ มีคำถามจำนวน 2 ข้อ

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและขอคำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
ผศ.พรชัย รัตนธรรม	ข้าราชการบำนาญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ (สังกัดเดิม)
คุณกาญจนา อาคมะพันธ์	ผู้จัดการอาวุโส แผนกควบคุมต้นทุน	บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
คุณมนตรี กล่อมสังข์	ผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ	บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ให้พิจารณาความถูกต้องอีกครั้งแล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try - Out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด

6. นำผลการทดลองมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือ
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่น
รางวัลและค่าตอบแทน	0.818
ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.823
ความมั่นคงในงาน	0.865
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.900
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.827
โดยรวม	0.928

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
พฤติกรรมที่แสดงออก	0.875
ความรู้สึกรัก	0.758
การรับรู้อำนาจ	0.835
โดยรวม	0.927

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พแอฟฟลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 339 คน โดยการส่งแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตัวของผู้วิจัยเอง

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบในการศึกษาทั้งในด้านเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า จากหนังสือ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดการตอบเป็น มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อใช้ในการประเมินระดับของความคิดเห็น ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบแต่ละตัวเลือกตามวิธี Arbitrary Weighting Method
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแจกแจงความถี่และเสนอเป็นคำร้อยละ

3.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการวิเคราะห์นำเสนอข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การอภิปรายผลการวิจัยของแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ออกเป็นระดับ 5 ระดับ โดยมีการคำนวณหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามได้

ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4.201 - 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601 - 3.400	ปานกลาง
1.801 - 2.600	น้อย
1.000 - 1.800	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.000 - 0.999 หมายถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.000 หมายถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก

3.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การอภิปรายผลการวิจัยของแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลออกเป็นระดับ 5 ระดับ โดยมีการคำนวณหาช่วงกว้างของอินตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อินตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามได้

ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร
4.201 - 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601 - 3.400	ปานกลาง
1.801 - 2.600	น้อย
1.000 - 1.800	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.000 - 0.999 หมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.000 หมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันมาก

3.4 แบบสอบถามส่วนที่ 4 นำข้อมูลคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมารายงานผล โดยผู้วิจัยจะรายงานแบบเชิงพรรณนา

4. นำข้อมูลมาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยการทดสอบ t - test สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน และหากพบที่มีความแตกต่างกันภายในกลุ่ม จะทำการทดสอบว่าค่าใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

5. นำข้อมูลมาศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ซึ่งผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระ X (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อตัวแปร Y (Dependent Variable)

ตารางที่ 3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีสถานสภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.7 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ	
สมมติฐานที่ 2.1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	Multiple Linear Regression

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.2 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกลึก	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 2.3 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 2.4 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	Multiple Linear Regression

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ซึ่งได้จากสูตรดังนี้ (อภิรักษ์ จินตะนี. 2538 : 75)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ เปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ \bar{x}) สำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group data) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 40)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งได้จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541:66)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.2.1 การวิเคราะห์โดยวิธี t-test ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0: \mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 162)

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

เมื่อ $S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$S_1^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n-1}$$

เมื่อ S_1^2 คือ ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยมี $df = n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

โดยมี $df, v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t ที่มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดย F -test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2, \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 2)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1, \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 2)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 2)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 2)$ แล้วแต่กรณี หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value หากค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 2)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 2)$ แล้วแต่กรณี หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value หากค่า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.5.2.2 การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543 : 312 - 313) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.2 - 1.7 โดยใช้สูตร One-way ANOVA มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

$$H_0: \text{ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร } k \text{ กลุ่มไม่แตกต่างกัน}$$

$$H_1: \text{ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน}$$

หรือ

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1: \mu_i \neq \mu_j \quad \text{เมื่อ } i \neq j; j=1,2,3$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

สูตรการวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of Freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Group	k-1	$SS_b = \sum_{i=1}^k n_i (\bar{X}_{i\cdot} - \bar{X}_{**})^2$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	n-k	$SS_w = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_{i\cdot})^2$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
Total	n-1	$SS_t = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_{**})^2$		

เมื่อ k คือ จำนวนประชากร
n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 n_i คือ ขนาดตัวอย่างของประชากร i
 X_{ij} คือ คะแนนของตัวอย่างที่ j ของประชากรที่ i
 $\bar{X}_{i\cdot}$ คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของประชากรที่ i
 \bar{X}_{**} คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของประชากร
เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-1)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่าค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-1)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า

ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที่ใช้ F -test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) โดยมีขั้นตอนการคำนวณ ดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และ 0.01
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ $t_{\frac{\alpha}{2}}$ แทน ค่าที่ได้จากตาราง t ที่ $df = n - k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$

n_i แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

n_j แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3. คำนวณค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ เมื่อ $i \neq j$ และ $i, j = 1, 2, 3, \dots, k$

เมื่อ \bar{X}_i แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value หากค่า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α หมายถึงว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

3.5.2.3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยเขียนสมการได้ดังนี้ (ปทิตตา สันหัทธิต. 2550 : 48)

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เมื่อ X = ตัวแปรตาม

Y = ตัวแปรต้น

β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$\beta_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$ เป็นสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

เงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ จะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยที่สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณเป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + e$$

ข้อสมมติของการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \sigma_e^2$
4. e^i และ e^j เป็นอิสระต่อกัน ; $i \neq j$ นั่นคือ covariance $(e^i, e^j) = 0$
5. ตัวแปรอิสระ X_i และ X_j ต้องเป็นอิสระกัน

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณ Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการ เรียกว่า สมการการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ โดยเขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1 x_{1i} + b_2 x_{2i} + \dots + b_k x_{ki}$$

โดยที่ \hat{Y}_i เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ โดยมีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y$$

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{pmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \vdots \\ Y_n \end{pmatrix} \quad X = \begin{pmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \cdots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \cdots & X_{k2} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \cdots & \vdots \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \cdots & X_{kn} \end{pmatrix}, \quad b = \begin{pmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \vdots \\ b_k \end{pmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ในการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณเพื่อทดสอบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \text{อย่างน้อย } \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่า } \neq 0 \text{ เมื่อ } j = 1, 2, \dots, k$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{(b'XY - n\hat{Y}^2)/k}{(Y'Y - b'XY)/(n-k-1)}$$

เมื่อ k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
 n แทน ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 \hat{Y} แทน ค่าเฉลี่ย

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = k, (n-k-1)$ หรือค่าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = k, (n-k-1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากผลการทดสอบ พบว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_1: \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}}$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถอดรากกำลังที่สองของ $Var(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$Var(b_j) = \sigma^2 (X'X)^{-1}$$

เมื่อ σ^2 คือ ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n - k - 1}$$

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j = 0$)

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_{α} (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่า อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j \neq 0$)

การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบ พบว่า b_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) หมายความว่า เมื่อ X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y จะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ คงที่

สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of determination, R^2)

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ โดยบอกให้ทราบถึงสัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'XY - n\hat{Y}^2}{YY - n\hat{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1$$

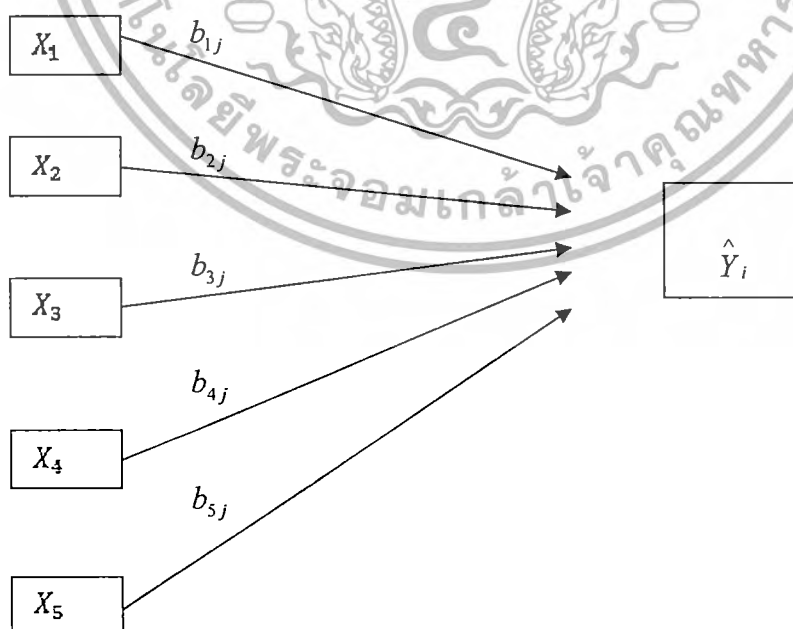
โดยการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปรต่างๆ ดังนี้

k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 5
Y	แทน	ความจงรักภักดีต่อองค์กร
X_1	แทน	รางวัลและค่าตอบแทน
X_2	แทน	ความก้าวหน้าในอาชีพ
X_3	แทน	ความมั่นคงในงาน
X_4	แทน	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
X_5	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน

วิธีการนี้ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3.1 สมการถดถอยเชิงเส้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{สมการที่ 1: } \hat{Y}_1 = b_0 + b_{11}X_1 + b_{21}X_2 + b_{31}X_3 + b_{41}X_4 + b_{51}X_5$$

$$\text{สมการที่ 2: } \hat{Y}_2 = b_0 + b_{12}X_1 + b_{22}X_2 + b_{32}X_3 + b_{42}X_4 + b_{52}X_5$$

$$\text{สมการที่ 3: } \hat{Y}_3 = b_0 + b_{13}X_1 + b_{23}X_2 + b_{33}X_3 + b_{43}X_4 + b_{53}X_5$$

$$\text{สมการที่ 4: } \hat{Y}_4 = b_0 + b_{14}X_1 + b_{24}X_2 + b_{34}X_3 + b_{44}X_4 + b_{54}X_5$$

เมื่อ

\hat{Y}_1 แทน ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

\hat{Y}_2 แทน ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก

\hat{Y}_3 แทน ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้

\hat{Y}_4 แทน ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม

$b_{1j} \dots b_{5j}$ แทน สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงเส้น

b_0 แทน ค่าคงที่

X_1 แทน รางวัลและค่าตอบแทน

X_2 แทน ความก้าวหน้าในอาชีพ

X_3 แทน ความมั่นคงในงาน

X_4 แทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

X_5 แทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง “ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 339 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ และเสนอผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานที่ตั้งไว้ใน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด แสดงดังตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	110	32.45
หญิง	229	67.55
รวม	339	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	32	9.44
มากกว่า 25 ปี - 35 ปี	56	16.52
มากกว่า 35 ปี - 45 ปี	172	50.74
มากกว่า 45 ปี	79	23.30
รวม	339	100.00
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	38	11.21
มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	93	27.43
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	52	15.34
ปริญญาตรี	145	42.77
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.25
รวม	339	100.00
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	132	38.94
สมรส	185	54.57
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	22	6.49
รวม	339	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน		
Worker	97	28.61
Technician	55	16.22
Administer	120	35.40
Assistant Manager	58	17.11
Manager	9	2.66
รวม	339	100.00
6. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี	54	15.93
มากกว่า 4 ปี - 8 ปี	17	5.01
มากกว่า 8 ปี - 12 ปี	14	4.13
มากกว่า 12 ปี	254	74.93
รวม	339	100.00
7. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	132	38.94
มากกว่า 15,000 บาท - 25,000 บาท	134	39.53
มากกว่า 25,000 บาท - 35,000 บาท	41	12.09
มากกว่า 35,000 บาท	32	9.44
รวม	339	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 67.55 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.45

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 แต่ไม่เกิน 45 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 50.74 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

23.30 กลุ่มอายุมากกว่า 25 แต่ไม่เกิน 35 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.52 และกลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.44 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.77 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.43 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21 และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 54.57 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพโสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 38.94 และกลุ่มที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่ง Administer จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีตำแหน่ง Worker จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.61 กลุ่มที่มีตำแหน่ง Assistant Manager จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11 กลุ่มที่มีตำแหน่ง Technician จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 และกลุ่มที่มีตำแหน่ง Manager จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 12 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 74.93 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 4 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.93 กลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 แต่ไม่เกิน 8 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.01 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี แต่ไม่เกิน 12 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 38.94 กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท แต่ไม่เกิน 35,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.09 และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.44 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. รางวัลและค่าตอบแทน	2.649	0.714	ปานกลาง	5
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.172	0.732	ปานกลาง	3
3. ความมั่นคงในงาน	3.236	0.725	ปานกลาง	2
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.474	0.628	มาก	1
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.092	0.621	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.149	0.518	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.149 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.518 และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.474 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.628

ลำดับที่ 2 ความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.236 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.725

ลำดับที่ 3 ความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.172 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.732

ลำดับที่ 4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.092 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.621

ลำดับที่ 5 รางวัลและค่าตอบแทน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.649 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.714

4.2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลและค่าตอบแทน

จากผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลและค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลและค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลและค่าตอบแทน	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน	2.696	0.880	ปานกลาง	3
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	2.773	0.791	ปานกลาง	1
3. ท่านมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน	2.510	0.875	น้อย	4
4. ท่านได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ที่มีขนาดและประเภทธุรกิจใกล้เคียงกัน	2.496	0.921	น้อย	5
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับสามารถจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานกับบริษัทต่อไป	2.770	0.811	ปานกลาง	2
โดยรวม	2.649	0.714	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลและค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.649 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลและค่าตอบแทน โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.714 และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านรางวัลและค่าตอบแทนเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.773 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.791

ลำดับที่ 2 ค่าตอบแทนที่ได้รับสามารถจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานกับบริษัทต่อไป พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.770 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.811

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.696 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.880

ลำดับที่ 4 ท่านมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับน้อย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.510 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.875

ลำดับที่ 5 ท่านได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ที่มีขนาดและประเภทธุรกิจใกล้เคียงกัน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับน้อย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.496 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.921

4.2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

จากผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานย้าย หรือ สับเปลี่ยนงานได้	3.021	1.016	ปานกลาง	3
2. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ	2.926	1.127	ปานกลาง	5
3. ท่านมุ่งหวังว่าจะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.941	1.113	ปานกลาง	4
4. ท่านแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนางานให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ	3.599	0.883	มาก	2
5. ท่านยินดีจะรับมอบหมายงาน ซึ่งยากและท้าทายความสามารถ	3.678	0.900	มาก	1
6. ท่านได้รับการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การศึกษาต่อ การดูงานหรืออบรมทั้งในและนอกประเทศ เป็นต้น เพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	2.864	1.191	ปานกลาง	6
โดยรวม	3.172	0.732	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.172 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.732 และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความก้าวหน้าในอาชีพเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านยินดีจะรับมอบหมายงาน ซึ่งยากและท้าทายความสามารถ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.678 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.900

ลำดับที่ 2 ท่านแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนางานให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.599 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.883

ลำดับที่ 3 บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานย้าย หรือสับเปลี่ยนงานได้ พบว่าพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.021 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.016

ลำดับที่ 4 ท่านมุ่งหวังว่าจะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น พบว่าพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.941 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.113

ลำดับที่ 5 การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ พบว่าพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.926 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.127

ลำดับที่ 6 ท่านได้รับการส่งเสริม และสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การศึกษาต่อ การดูงานหรืออบรมทั้งในและนอกประเทศ เป็นต้น เพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.864 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่า

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.191

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน

จากผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. ท่านมั่นใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท	3.563	0.862	มาก	1
2. การปฏิบัติงานในบริษัทแห่งนี้จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ท่านต้องการ	3.088	0.813	ปานกลาง	4
3. ท่านเชื่อว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง จึงไม่คิดที่จะหางานใหม่	3.159	0.975	ปานกลาง	3
4. ท่านมั่นใจว่าหากท่านตั้งใจปฏิบัติงานและมีความประพฤติที่ดี ท่านจะสามารถทำงานกับบริษัทตลอดไปจนเกษียณอายุ	3.460	1.072	มาก	2
5. ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล	2.909	0.942	ปานกลาง	5
โดยรวม	3.236	0.725	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.236 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.725

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความมั่นคงในงานเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมั่นใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.563 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.862

ลำดับที่ 2 ท่านมั่นใจว่าหากท่านตั้งใจปฏิบัติงาน และมีความประพฤติที่ดี ท่านจะสามารถทำงานกับบริษัทตลอดไปจนเกษียณอายุ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.460 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.072

ลำดับที่ 3 ท่านเชื่อว่างานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง จึงไม่คิดที่จะหางานใหม่ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.159 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.975

ลำดับที่ 4 การปฏิบัติงานในบริษัทแห่งนี้จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ท่านต้องการ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.088 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.813

ลำดับที่ 5 ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.909 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.942

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงใน ตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	3.499	0.927	มาก	4
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	3.504	0.743	มาก	3
3. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	3.590	0.781	มาก	2
4. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี แม้จะไม่ได้อยู่ในหน่วยงานเดียวกับท่าน	3.776	0.694	มาก	1
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคนเป็นอย่างดี	3.304	0.976	ปานกลาง	6
6. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.369	0.998	ปานกลาง	5
7. ท่านมีโอกาสดพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน หรือในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น การจัดเลี้ยงในเทศกาลปีใหม่ เป็นต้น	3.277	0.982	ปานกลาง	7
โดยรวม	3.474	0.628	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งในวันเสาร์ที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖ เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.474 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.628 และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี แม้จะไม่ได้อยู่ในหน่วยงานเดียวกับท่าน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.776 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.694

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้ อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.590 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.781

ลำดับที่ 3 ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้ อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.504 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.743

ลำดับที่ 4 เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.499 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.927

ลำดับที่ 5 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.369 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.998

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 6 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคนเป็นอย่างดี พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงงูใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.304 และพนักงานแต่ละคนมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.976

ลำดับที่ 7 ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงาน หรือในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น การจัดเลี้ยงในเทศกาลปีใหม่ เป็นต้น พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงงูใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.277 และพนักงานแต่ละคนมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.982

4.2.5 แรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

แรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาด สวยงามและมีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน	3.038	0.819	ปานกลาง	4
2. บริษัทมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ	2.959	0.906	ปานกลาง	5
3. บรรยากาศการทำงานภายในบริษัทส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	2.917	0.821	ปานกลาง	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
4. ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน	3.254	0.846	ปานกลาง	2
5. ท่านรู้สึกว่าที่นั่งทำงานของท่านมีความเหมาะสม	3.086	0.881	ปานกลาง	3
6. ท่านรู้สึกอึดอัดกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.298	0.915	ปานกลาง	1
โดยรวม	3.092	0.621	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.092 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.621 และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกอึดอัดกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.298 และพนักงานแต่ละคน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.915

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.254 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.846

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกว่าที่นั่งทำงานของท่านมีความเหมาะสม พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.086 และพนักงานแต่ละคน

มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.881

ลำดับที่ 4 สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาด สวยงามและมีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.038 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.819

ลำดับที่ 5 บริษัทมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.959 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.906

ลำดับที่ 6 บรรยากาศการทำงานภายในบริษัทส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.917 และพนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.821

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานบริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	3.302	0.790	ปานกลาง	3
2. ความรู้สึก	3.522	0.690	มาก	1
3. การรับรู้	3.324	0.708	ปานกลาง	2
โดยรวม	3.386	0.676	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.386 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.676 และเมื่อพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความรู้สึก พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.522 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.690

ลำดับที่ 2 การรับรู้ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.324 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.708

ลำดับที่ 3 พฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.302 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.790

4.3.1 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

จากผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อบริษัท	3.844	0.797	มาก	1
2. ท่านยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทของท่านประสบความสำเร็จ	3.537	0.829	มาก	2
3. ท่านต้องการทำงานในบริษัทนี้ต่อไป แม้ว่าจะมีบริษัทอื่นเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า	3.059	1.019	ปานกลาง	5
4. ท่านไม่ต้องการที่จะลาออกจากบริษัทนี้ แม้ว่าท่านจะประสบปัญหาที่เกิดขึ้นภายในบริษัท	3.233	1.010	ปานกลาง	4
5. หากบริษัทมีการย้ายไปอยู่ที่อื่น ท่านยินดีจะติดตามบริษัทไป	2.864	1.060	ปานกลาง	6
6. ท่านตั้งใจที่จะทำงานในบริษัทนี้จนเกษียณอายุ	3.277	1.226	ปานกลาง	3
โดยรวม	3.302	0.790	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.302 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.790 และเมื่อพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อบริษัท พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อ องค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.844 และพนักงาน แต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.797

ลำดับที่ 2 ท่านขอมเสียดสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทของท่านประสบความสำเร็จ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อ องค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.537 และพนักงาน แต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.829

ลำดับที่ 3 ท่านตั้งใจที่จะทำงานในบริษัทนี้จนเกษียณอายุ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.277 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อ องค์กรแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.226

ลำดับที่ 4 ท่านไม่ต้องการที่จะลาออกจากบริษัทนี้ แม้ว่าท่านจะประสบปัญหาที่เกิดขึ้น ภายในบริษัท พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของ ความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.233 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจาก ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.010

ลำดับที่ 5 ท่านต้องการทำงานในบริษัทนี้ต่อไป แม้ว่าจะมีบริษัทอื่นเสนอตำแหน่งและ ค่าตอบแทนที่สูงกว่า พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับ ของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.059 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจาก ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.019

ลำดับที่ 6 หากบริษัทมีการย้ายไปที่อยู่ที่อื่น ท่านยินดีจะติดตามบริษัทไป พบว่า พนักงาน

บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยเป็นอย่างสูง และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.864 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.060

4.3.2 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก

จากผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้	3.667	0.876	มาก	3
2. ท่านมีความผูกพันกับบริษัทจนไม่คิดจะย้ายไปบริษัทแห่งอื่น	3.401	1.076	มาก	5
3. ท่านมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานของท่าน	3.670	0.848	มาก	2
4. เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงบริษัทในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้แย้งทันทีเพื่อปกป้องชื่อเสียงของบริษัท	3.578	0.858	มาก	4
5. ท่านรู้สึกวุ่นวาย กังวล ระเบียบข้อบังคับต่างๆในการปฏิบัติงานของบริษัทมีความเหมาะสม	3.071	1.000	ปานกลาง	6
6. ท่านรักและปรารถนาดีต่อบริษัทแห่งนี้ตลอดไป	3.743	0.937	มาก	1
โดยรวม	3.522	0.690	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.522 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกโดยรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.690 และเมื่อพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรักและปรารถนาดีต่อบริษัทแห่งนี้ตลอดไป พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.743 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.937

ลำดับที่ 2 ท่านมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานของท่าน พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.670 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.848

ลำดับที่ 3 ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.667 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.876

ลำดับที่ 4 เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงบริษัทในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้แย้งทันที เพื่อปกป้องชื่อเสียงของบริษัท พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.578 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.858

ลำดับที่ 5 ท่านมีความผูกพันกับบริษัทจนไม่คิดจะย้ายไปบริษัทแห่งอื่น พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.401 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.076

ลำดับที่ 6 ท่านรู้สึกว่ายาน โยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ในการปฏิบัติงานของบริษัท

มีความเหมาะสม พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของเอกสารที่เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.071 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.000

4.3.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้

จากผลการวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้	n = 339		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. นโยบายและแนวทางการบริหารของ บริษัทสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการ ปฏิบัติงานของท่านได้	3.162	0.891	ปานกลาง	4
2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่ออนาคตของบริษัท แห่งนี้	3.407	0.954	มาก	2
3. การได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้ถือเป็นเกียรติ ประวัติดีที่สุดในชีวิต	3.336	0.890	ปานกลาง	3
4. การบริหารงานหรือการตัดสินใจของ ผู้บังคับบัญชา ทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่นและ เชื่อถือในตัวผู้บังคับบัญชา	3.088	0.935	ปานกลาง	5
5. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ	3.625	0.820	มาก	1
โดยรวม	3.324	0.708	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.324 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้โดยรวม

ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.708 และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ พบว่าพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.625 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.820

ลำดับที่ 2 ท่านมีความเชื่อมั่นต่ออนาคตของบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.407 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.954

ลำดับที่ 3 การได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้ถือเป็นเกียรติประวัติดีที่สุดในชีวิต พบว่าพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.336 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.890

ลำดับที่ 4 นโยบายและแนวทางการบริหารของบริษัทสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของท่านได้ พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.162 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.891

ลำดับที่ 5 การบริหารงานหรือการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่นและเชื่อถือในตัวผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรในข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.088 และพนักงานแต่ละคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.935

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t - test

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ โดยวิธี t - test

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	เพศ (\bar{x})		p-value
	ชาย (n = 110)	หญิง (n = 229)	
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	3.114	3.393	0.002**
2. ความรู้สึก	3.326	3.616	0.000**
3. การรับรู้	3.173	3.397	0.006**
โดยรวม	3.206	3.473	0.001**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมจำแนกตามเพศ โดยวิธี t - test พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเพศชาย และเพศหญิงมีค่าเท่ากับ 3.206 และ 3.473 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ มีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-way ANOVA

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	อายุ (\bar{x})				p-value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (n = 32)	มากกว่า 25 ปี - 35 ปี (n = 56)	มากกว่า 35 ปี - 45 ปี (n = 172)	มากกว่า 45 ปี (n = 79)	
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	3.078	2.804	3.389	3.559	0.000**
2. ความรู้สึกรัก	3.385	3.080	3.645	3.620	0.000**
3. การรับรู้	3.419	2.925	3.412	3.377	0.000**
โดยรวม	3.287	2.937	3.486	3.527	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมจำแนกตามอายุ โดยวิธี One-way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มากกว่า 25 ปี - 35 ปี มากกว่า 35 ปี - 45 ปี และมากกว่า 45 ปี มีค่าเท่ากับ 3.287, 2.937, 3.486 และ 3.527 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านความรู้สึกรัก มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านการรับรู้ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านรู้สึก และการรับรู้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีต่อองค์การระหว่างพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ ดังแสดงตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความจงรักภักดีต่อองค์การ	อายุ	\bar{x}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.078	1	-	0.100	0.320	0.002**
	มากกว่า 25 ปี - 35 ปี	2.804	2	-	-	0.000**	0.000**
	มากกว่า 35 ปี - 45 ปี	3.389	3	-	-	-	0.096
	มากกว่า 45 ปี	3.559	4	-	-	-	-
2. ความรู้สึก	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.385	1	-	0.038*	0.042*	0.091
	มากกว่า 25 ปี - 35 ปี	3.080	2	-	-	0.000**	0.000**
	มากกว่า 35 ปี - 45 ปี	3.645	3	-	-	-	0.780
	มากกว่า 45 ปี	3.620	4	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความจงรักภักดี ต่อองค์กร	อายุ	\bar{x}	กลุ่ม ที่	p-value			
				1	2	3	4
3. การรับรู้	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.419	1	-	0.001**	0.957	0.773
	มากกว่า 25 ปี - 35 ปี	2.925	2	-	-	0.000**	0.000**
	มากกว่า 35 ปี - 45 ปี	3.412	3	-	-	-	0.713
	มากกว่า 45 ปี	3.377	4	-	-	-	-
โดยรวม	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.287	1	-	0.015*	0.110	0.076
	มากกว่า 25 ปี - 35 ปี	2.937	2	-	-	0.000**	0.000**
	มากกว่า 35 ปี - 45 ปี	3.486	3	-	-	-	0.639
	มากกว่า 45 ปี	3.527	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม พบว่า พนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี - 45 ปี และมากกว่า 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี - 45 ปี และมากกว่า 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรับพบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี และ มากกว่า 35 ปี - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี - 45 ปี และมากกว่า 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี - 35 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี - 45 ปี และมากกว่า 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One-way ANOVA

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับการศึกษา (\bar{x})					p-value
	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า (n = 38)	มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. (n = 93)	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. (n = 52)	ปริญญาตรี (n = 145)	สูงกว่าปริญญาตรี (n = 11)	
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	3.132	3.321	3.436	3.306	3.061	0.362
2. ความรู้สึก	3.399	3.559	3.683	3.500	3.152	0.106

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความ จงรักภักดีต่อ องค์กร	ระดับการศึกษา (\bar{x})					p-value
	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือต่ำกว่า (n = 38)	มัธยมศึกษา ปีที่ 6/ปวช. (n = 93)	อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า/ ปวส. (n = 52)	ปริญญาตรี (n = 145)	สูงกว่า ปริญญาตรี (n = 11)	
3. การรับรู้	3.174	3.376	3.454	3.330	2.709	0.015*
โดยรวม	3.238	3.421	3.528	3.381	2.989	0.085

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One-way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.085 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเท่ากับ 3.238, 3.421, 3.528, 3.381 และ 2.989 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า p-value เท่ากับ 0.362 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก มีค่า p-value เท่ากับ 0.106 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ มีค่า p-value เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ดังแสดงตารางที่ 4.16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับการศึกษา	\bar{x}	กลุ่มที่	p-value				
				1	2	3	4	5
การรับรู้	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.174	1	-	0.133	0.061	0.222	0.053
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	3.376	2	-	-	0.522	0.615	0.003**
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.	3.454	3	-	-	-	0.272	0.001**
	ปริญญาตรี	3.330	4	-	-	-	-	0.005**
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.709	5	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ มีรายละเอียดดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส. มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยวิธี One-way ANOVA

ความจงรักภักดีต่อองค์การ	สถานภาพการสมรส (\bar{x})			p-value
	โสด (n = 132)	สมรส (n = 185)	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (n = 22)	
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	3.221	3.351	3.379	0.314
2. ความรู้สึก	3.407	3.586	3.667	0.043*
3. การรับรู้	3.262	3.365	3.345	0.437
โดยรวม	3.299	3.438	3.471	0.160

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมจำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยวิธี One-way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.160 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานที่มีสถานภาพ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเท่ากับ 3.299, 3.438 และ 3.471 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า p-value เท่ากับ 0.314 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรู้สึก มีค่า p -value เท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ มีค่า p -value เท่ากับ 0.437 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สำหรับพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านความรู้สึกรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันเป็นรายคู่ดังแสดงตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่า p -value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	สถานภาพการสมรส	\bar{x}	กลุ่มที่	p-value		
				1	2	3
ความรู้สึกรู้สึก	โสด	3.407	1	-	0.022*	0.101
	สมรส	3.586	2	-	-	0.605
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.667	3	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันเป็นรายคู่ มีรายละเอียดดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรู้สึก พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสคู่อื่นๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธี One-way ANOVA

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน (\bar{x})					p-value
	Worker (n = 97)	Technician (n = 55)	Administer (n = 120)	Assistant Manager (n = 58)	Manager (n = 9)	
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	3.211	3.291	3.313	3.336	4.000	0.076
2. ความรู้สึก	3.473	3.509	3.524	3.546	3.944	0.413
3. การรับรู้	3.289	3.385	3.325	3.262	3.711	0.437
โดยรวม	3.326	3.396	3.391	3.388	3.895	0.208

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.208 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Worker, Technician, Administer, Assistant Manager และ Manager มีค่าเท่ากับ 3.326, 3.396, 3.391, 3.388 และ 3.895 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า p-value เท่ากับ 0.076 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรักมีค่า p-value เท่ากับ 0.413 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้มีค่า p-value เท่ากับ 0.437 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยวิธี One-way ANOVA

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ประสบการณ์ทำงาน (\bar{x})				p-value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี (n = 54)	มากกว่า 4 ปี - 8 ปี (n = 17)	มากกว่า 8 ปี - 12 ปี (n = 14)	มากกว่า 12 ปี (n = 254)	
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	2.910	2.990	2.988	3.424	0.000**
2. ความรู้สึก	3.250	3.196	3.167	3.621	0.000**
3. การรับรู้	3.200	2.965	2.829	3.402	0.001**
โดยรวม	3.115	3.055	3.004	3.487	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า

ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เท่ากันใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี มากกว่า 4 ปี - 8 ปี มากกว่า 8 ปี - 12 ปี และมากกว่า 12 ปี มีค่าเท่ากับ 3.115, 3.055, 3.004 และ 3.487 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านรู้สึกรัก และการรับรู้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ดังแสดงตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ประสบการณ์ทำงาน	\bar{x}	กลุ่มที่	p-value			
				1	2	3	4
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี	2.910	1	-	0.708	0.735	0.000**
	มากกว่า 4 ปี - 8 ปี	2.990	2	-	-	0.994	0.024*
	มากกว่า 8 ปี - 12 ปี	2.988	3	-	-	-	0.039*
	มากกว่า 12 ปี	3.424	4	-	-	-	-
2. ความรู้สึก	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี	3.250	1	-	0.773	0.679	0.000**
	มากกว่า 4 ปี - 8 ปี	3.196	2	-	-	0.903	0.012*
	มากกว่า 8 ปี - 12 ปี	3.167	3	-	-	-	0.014*
	มากกว่า 12 ปี	3.621	4	-	-	-	-
3. การรับรู้	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี	3.200	1	-	0.224	0.075	0.053
	มากกว่า 4 ปี - 8 ปี	2.965	2	-	-	0.587	0.012*
	มากกว่า 8 ปี - 12 ปี	2.829	3	-	-	-	0.003**
	มากกว่า 12 ปี	3.402	4	-	-	-	-
โดยรวม	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี	3.115	1	-	0.742	0.572	0.000**
	มากกว่า 4 ปี - 8 ปี	3.055	2	-	-	0.829	0.009**
	มากกว่า 8 ปี - 12 ปี	3.004	3	-	-	-	0.008**
	มากกว่า 12 ปี	3.487	4	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ มีรายละเอียดดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม พบว่า พนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

โดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : One-way ANOVA

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ของการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกรายได้ต่อเดือนโดยวิธี One-way ANOVA

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	รายได้ต่อเดือน (\bar{x})				p-value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท (n = 132)	มากกว่า 15,000 บาท - 25,000 บาท (n = 134)	มากกว่า 25,000 บาท - 35,000 บาท (n = 41)	มากกว่า 35,000 บาท (n = 32)	
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	3.174	3.369	3.431	3.385	0.117
2. ความรู้สึก	3.437	3.576	3.573	3.578	0.354
3. การรับรู้	3.291	3.384	3.273	3.275	0.661
โดยรวม	3.301	3.446	3.435	3.421	0.329

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี One-way ANOVA พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.329 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าเฉลี่ยของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มากกว่า 15,000 บาท - 25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาท - 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท มีค่าเท่ากับ 3.301, 3.446, 3.435 และ 3.421 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า p-value เท่ากับ 0.117 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก มีค่า p-value เท่ากับ 0.354 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ มีค่า p-value เท่ากับ 0.661 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ดังต่อไปนี้

\hat{Y}_1	แทน	ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
\hat{Y}_2	แทน	ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก
\hat{Y}_3	แทน	ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้
\hat{Y}_4	แทน	ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม
$b_{1j} \dots b_{5j}$	แทน	สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงเส้น
b_0	แทน	ค่าคงที่
X_1	แทน	รางวัลและค่าตอบแทน
X_2	แทน	ความก้าวหน้าในอาชีพ
X_3	แทน	ความมั่นคงในงาน
X_4	แทน	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
X_5	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สถิติที่ใช้ : Multiple Linear Regression

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยวิธี Multiple Linear Regression

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	0.639	3.267	0.001**
รางวัลและค่าตอบแทน	0.064	1.178	0.240
ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.017	0.318	0.750
ความมั่นคงในงาน	0.671	11.739	0.000**
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	-0.061	-0.991	0.322
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.156	2.478	0.014*

$R = 0.706$, $R^2 = 0.498$, $SEE = 0.564$, $F = 66.078$, $p\text{-value} = 0.000**$

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.498 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกได้ร้อยละ 49.80 โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน มีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงเส้นตรงมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.671 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงเส้นตรง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.156 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทนด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_1 = 0.639^{**} + 0.064X_1 + 0.017X_2 + 0.671^{**}X_3 - 0.061X_4 + 0.156^{*}X_5$$

สมมติฐานที่ 2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทนด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกร

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกร

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกร

สถิติที่ใช้ : Multiple Linear Regression

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้สึก โดยวิธี Multiple Linear Regression

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	0.848	5.199	0.000**
รางวัลและค่าตอบแทน	-0.016	-0.345	0.730
ความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.059	-1.335	0.183
ความมั่นคงในงาน	0.578	12.131	0.000**
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.117	2.268	0.024*
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.203	3.862	0.000**

$R = 0.737, R^2 = 0.543, SEE = 0.470, F = 79.174, p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.543 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้สึกได้ร้อยละ 54.30 โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน มีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านความรู้สึกในเชิงเส้นตรงมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.578 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านความรู้สึกในเชิงเส้นตรง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.203 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านความรู้สึกในเชิงเส้นตรง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.117 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านความรู้สึก ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านความรู้สึก ได้ดังสมการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\hat{Y}_2 = 0.848^{**} - 0.016X_1 - 0.059X_2 + 0.578^{**}X_3 + 0.117X_4 + 0.203^{**}X_5$$

สมมติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้

สถิติที่ใช้ : Multiple Linear Regression

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการรับรู้ โดยวิธี Multiple Linear Regression

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	0.196	1.252	0.211
รางวัลและค่าตอบแทน	0.040	0.925	0.356
ความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.004	-0.093	0.926
ความมั่นคงในงาน	0.489	10.706	0.000**
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.178	3.620	0.000**
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.269	5.338	0.000**

$R = 0.775$, $R^2 = 0.600$, $SEE = 0.451$, $F = 99.988$, $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.600 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการรับรู้ได้ร้อยละ 60.00

โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน มีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนไว้เพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นว่าเว็บไซต์มีเนื้อหาที่ผิดหรือไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของพนักงานด้านการรับรู้ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.489 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านการรับรู้ในเชิงเส้นตรง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.269 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านการรับรู้ในเชิงเส้นตรง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.178 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านการรับรู้ ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านการรับรู้ ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_3 = 0.196 + 0.040X_1 - 0.004X_2 + 0.489**X_3 + 0.178**X_4 + 0.269**X_5$$

สมมติฐานที่ 2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม

สถิติที่ใช้ : Multiple Linear Regression

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์แรงงูใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร
โดยรวมของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี
Multiple Linear Regression

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	0.582	4.005	0.000**
รางวัลและค่าตอบแทน	0.029	0.715	0.475
ความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.016	-0.407	0.685
ความมั่นคงในงาน	0.584	13.761	0.000**
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.072	1.572	0.117
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.206	4.394	0.000**

$R = 0.788, R^2 = 0.621, SEE = 0.419, F = 109.156, p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.621 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร้อยละ 62.10 โดยแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน มีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.584 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลบวกต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมในเชิงเส้นตรง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยเท่ากับ 0.206 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของแรงงูใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_4 = 0.528^{**} + 0.029X_1 - 0.016X_2 + 0.584^{**}X_3 + 0.072X_4 + 0.206^{**}X_5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากการตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถสรุปความคิดเห็นจากการรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการเสนอความคิดเห็นดังนี้

4.6.1 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในการดำรงชีพในด้านสวัสดิการและรายได้ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
2. นโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งต่างๆ ถ้าดีขึ้น ควรมีการสอบวัดความรู้
3. สร้างความชัดเจนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความยุติธรรมยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับ และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานทุกระดับ
4. ควรปรับปรุงด้านการพัฒนาทักษะในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น และสามารถทำงานได้ทุกด้าน ทำให้พนักงานสามารถพัฒนาคุณภาพงานในด้านต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เกิดศักยภาพในการทำงานเพิ่มสูง ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงานในระดับสูงขึ้นไป
5. ปรับปรุงสภาพและสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ นำทำงานมากขึ้น
6. องค์กรควรมีผู้บริหาร หรือผู้นำที่เปี่ยมไปด้วยพลัง และความรู้ความสามารถ เพื่อพัฒนาบุคลากร ตั้งแต่ฐานพีระมิด ไปจนถึงยอดพีระมิด
7. ให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของพนักงาน และรับฟังความคิดเห็น
8. บริษัทต้องเน้นเรื่องการตลาด และพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อผลิตสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และบริษัทมีความมั่นคงต่อเนื่อง
9. สร้างความเป็นมิตรระหว่างพนักงาน และฝ่ายบริหารองค์กรให้มีความรู้สึกไปในแนวทางเดียวกัน
10. สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเต็มใจที่จะตอบสนองนโยบาย และปรับปรุงพัฒนา งานบริษัท เช่น มีรางวัลเมื่อทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6.2 ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

1. มีการประเมินผลงาน และการวัดผลต่างๆ มีความเป็นธรรม และสามารถชี้วัดได้อย่างชัดเจน เช่น KPIs มาใช้ในองค์กร เป็นต้น
2. ส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร โดยใช้กิจกรรมต่างๆ เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ
3. สนับสนุน และให้ความรู้ในด้านต่างๆ แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ
4. ดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานทั้งในองค์กร และขยายรวมไปถึงบุคคลในครอบครัวของพนักงานด้วย
5. ผู้บริหารแต่ละภาคส่วนในองค์กร เติบโตมาจากสายอื่นที่ไม่ใช่จบจากสายบริหารโดยตรง จึงควรสนับสนุนให้สรรหาบุคคลด้านนี้โดยตรง หรือเป็นการให้การศึกษา โดยการส่งเสริมให้ผู้บริหารศึกษาต่อในด้านนี้ เพื่อให้รู้หลักในการควบคุม 4M
6. จำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องการสื่อสารในองค์กรให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานรับทราบข้อเท็จจริง/สถานการณ์ในการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงการบริหารอย่างโปร่งใส และด้วยความจริงใจ จึงจะได้รับความจงรักภักดีจากพนักงาน
7. การสร้างแรงจูงใจ และเรียกศรัทธาในแบรนด์ของบริษัทที่สร้างขึ้นมาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน กลับมาสู่สามัญสำนึกของพนักงานให้รักและศรัทธาในองค์กร
8. การให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์กรด้านต่างๆ เน้นให้พนักงานเข้าใจในการบริหารงานของบริษัท เพื่อความแข็งแรง มั่นคงของบริษัท และพนักงานในองค์กรควบคู่กันไปไม่แบ่งแยก
9. ใช้นโยบายในการพัฒนาบุคลากร และส่งเสริมให้มีกิจกรรมร่วมกัน พนักงานต่างแผนกทำงานร่วมกัน โดยลดกันขัดแย้ง
10. เปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความสามารถ ความรู้ได้อย่างเต็มที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 35 ปีแต่ไม่เกิน 45 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ตำแหน่ง Administer มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 12 ปี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000 บาท

5.1.2 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านรางวัล และค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานแต่ละด้าน พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก ส่วนความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านการรับรู้ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5.1.4 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน
ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน
ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ผลการทดสอบพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานที่ 2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก

ผลการทดสอบพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลต่อ

ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก

สมมติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้

ผลการทดสอบพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้

สมมติฐานที่ 2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม

ผลการทดสอบพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม

5.1.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อความคิดเห็นทั่วไปของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยสามารถสรุปออกเป็นความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

พนักงานได้ให้ความคิดเห็นว่า เนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่ในแต่ละภาคส่วน เติบโตมาจากสายงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่สายงานการบริหาร โดยตรงหรือขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ จึงทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน สับสน วนวาย ขาดการวางแผนที่แน่นอน และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อใช้ประกอบการเรียน เมื่อผู้ผู้ใดเห็นและใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาในด้านการสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร ทำให้การประสานงานบกพร่อง รวมถึงการสื่อสารให้พนักงานรับทราบถึงข้อเท็จจริง หรือสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงนโยบายในการบริหารงาน เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส และความจริงจังขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

ในด้านโครงสร้างค่าตอบแทน และสวัสดิการ พนักงานให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการปรับโครงสร้างค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ควรมีความชัดเจนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับอัตราค่าตอบแทน สวัสดิการ และตำแหน่งงาน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับ ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ และสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาองค์กรอย่างเต็มที่

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ในภาพรวมระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านความรู้สึกรักมีระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อวิเคราะห์ระดับความจงรักภักดีในแต่ละด้านสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านความรู้สึกรักอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกรักและปรารถนาดีต่อองค์กรจึงปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลานาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสำเร็จขององค์กรในอีกด้านหนึ่ง เนื่องจากการที่จะให้พนักงานมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น พนักงานจะต้องมีทัศนคติและแนวคิดเป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลและสนับสนุนให้องค์กรดำเนินการ

ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังที่ Sheldon (1971) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นทัศนคติของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร จะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความผูกพันกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างมาก และพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร หากมีอุปสรรคหรือปัญหาเกิดขึ้น พนักงานทุกคนพร้อมที่จะคงอยู่กับองค์กรและร่วมต่อสู้เพื่อปกป้ององค์กรให้สามารถดำรงอยู่และก้าวหน้าต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Baron (1986) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงนับเป็นเจตคติที่ค่อนข้างมั่นคงในช่วงเวลาอันยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภูมิใจในองค์กร มีความพึงพอใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาองค์กรให้มีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ ส่วนหนึ่งที่สำคัญ คือการที่องค์กรมีพนักงานที่จงรักภักดีต่อองค์กรและผู้บริหาร พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามคำสั่งด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประพันธ์ พุทธานุ (2543) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของสมาชิกในการทำงานในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผล ทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย โดยที่องค์กรจะต้องมีผู้บริหารที่สามารถบริหารจัดการนโยบายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในแนวทางการบริหารงานขององค์กรและความสามารถของผู้บริหารที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและผ่านพ้นวิกฤตการณ์ไปได้ ดังที่ Barnard (1938) กล่าวว่า iva ความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของฝ่ายบริหาร (Executive) ในฐานะผู้นำองค์กรที่จะสร้างระบบความร่วมมือที่ดี เช่น จัดเรื่องการติดต่อ การรักษากำลังใจในการทำงานของปัจเจกบุคคล และการเชิดชูรางวัลซึ่งเป้าหมายขององค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรถือเป็นหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งผู้บังคับบัญชาไม่สามารถที่จะสั่งให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ แต่ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะเกิดจากตัวพนักงานเอง โดยจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมด้วยการทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จ

ดังเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Blau and Scott (1962) กล่าวว่า iva อำนาจทางเอกสารเป็นเอกสารทสวงวนวสสำหรับกรเชงานเพอการศึกษาเทานน ไมอนุญาตหนาไปเชประโยชนดานการค้
ไมวากรณีใดทงสิ้น อิกทงห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กฎหมาย ไม่สามารถมีอำนาจเหนือความสมัครใจของลูกจ้างให้ทุ่มเทความเฉลียวฉลาด และความกระตือรือร้นในการทำงานของเขาให้เต็มความสามารถ ขอมเสียดสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อให้องค์การอยู่รอด พร้อมปฏิบัติงานในองค์การไปจนเกษียณอายุ และไม่ต้องการที่จะลาออกจากองค์การ แม้จะประสบปัญหาที่เกิดขึ้นภายใน ดังที่ Hirschman (1970) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ว่าผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร

5.2.2 การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน สามารถอภิปรายผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของกรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้ที่มีเพศแตกต่างกันคะแนนเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานเพศหญิงมีความจงรักภักดีต่อองค์การมากกว่าพนักงานเพศชาย เนื่องจากพนักงานเพศหญิงมีความอดทนต่อแรงกดดันต่างๆ ได้มากกว่าพนักงานเพศชาย แต่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังปฏิบัติงานในองค์การมาเป็นระยะเวลานาน จึงสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ส่วนพนักงานเพศชายจะชอบแสวงหาสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ ชอบความสำเร็จ ก้าวหน้า และมีความเป็นผู้นำสูง จึงไม่ชอบอยู่กับที่จะพยายามหาองค์การที่ตรงกับความต้องการของตนเอง ดังที่ Jaggar (1997. อ้างถึงใน พิทยาเพชรรัชต์. 2539) กล่าวว่า ความเป็นชายจะเน้นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถของบุคคลในการที่จะผลักดันตนเองไปสู่ความสำเร็จในชีวิต เน้นบทบาทผู้นำ ในขณะที่ความเป็นหญิงจะเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของกัณฑ์ วีระกรพานิช (2554)

ได้ศึกษาเกี่ยวกับการคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนอร์แอร์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่อายุมากกว่า 45 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า เนื่องจากพนักงาน ได้ปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรมาเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในลักษณะการรวมกลุ่มกัน ได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นของวัฒนธรรมองค์กรแบบญี่ปุ่น ดังที่ Ouchi (1981) ได้ศึกษาบริษัทขนาดใหญ่ของญี่ปุ่นที่ประสบผลสำเร็จในการแข่งขันระดับนานาชาติ และพบปัจจัยหลายประการที่ทำให้บริษัทญี่ปุ่นประสบความสำเร็จ สิ่งหนึ่งคือวัฒนธรรมการบริหาร ซึ่งให้ความสำคัญแก่การทำงานเป็นทีมและรับผิดชอบร่วมกัน การมีส่วนร่วมของพนักงาน การสื่อสารที่เปิดกว้าง (Open Communication) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) และความเท่าเทียมกัน (Equality)

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำผึ้ง บุญผา (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร บริษัทในเครือสยามกลการ จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานแต่ละคนมาจากหลากหลายพื้นที่ โอกาสทางศึกษาจึงมีความแตกต่างกัน ดังที่ ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2542. อ้างถึงใน ปีพมา อมรสิริสมบุญ และอุมาภรณ์ ภัทรวาณิชย์. 2550) ระบุว่า เด็กในเขตเมืองได้รับการศึกษามากกว่าเด็กในชนบท ด้วยเหตุผลที่ครอบครัวชนบทมีข้อจำกัดด้านเศรษฐกิจซึ่งเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการขัดขวางการเรียนรู้ของเด็ก แต่ไม่ว่าพนักงานขององค์กรจะมีระดับการศึกษาที่สูงหรือต่ำ ต่างก็สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้องค์กรได้มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานสามารถร่วมมือกัน นำความรู้ที่แต่ละคนมีมาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

สถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชะริณษา หล้าสุวรรณย์ (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหรือผู้ช่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพการสมรสเช่นใด พนักงานต่างก็มีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของตน เพื่อทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เนื่องจากพนักงานมีความรักและภาคภูมิใจ

ในองค์กร รวมถึงการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตครอบครัวที่ดีรู้สึถึงความมั่นคง ดังที่ สายทิพย์ เอกสรินเป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตเนาไปเผยแพร่บนงานด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วงศ์สังข์ชะ (2540) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอน มีผลตอบแทนอันเกิดจากรายได้ และสวัสดิการที่สามารถดำรงชีพได้รับการปกครองอย่างเป็นธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ตนเอง และครอบครัวดำรงชีพอย่างปกติสุข ช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เกิดภาระต่อสังคม

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล (2550) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานทุกระดับต่างยอมรับในผลการประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง ได้รับการส่งเสริมในการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค รวมถึงการกำหนดเป้าหมายของการทำงานให้มีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งก็มีส่วนสำคัญเพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อองค์กร ดังที่ วิกรม อัครวิกุล (2541) ได้กล่าวว่า องค์กรจะต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน มีวิธีการที่ยุติธรรมในการเลือกเฟ้นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่ตำแหน่งหน้าที่ในการให้ความเสมอภาค และโอกาสอันทัดเทียมแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติความรู้ความสามารถในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และการพิจารณาบำเหน็จความชอบโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ ศาสนา หรือเพศ

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรนนท์ ดวงคำ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ กรณีศึกษาบริษัทเวสเทิร์นดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า อายุงานในองค์กรของวิศวกรต่างกันมีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 12 ปี มีแนวโน้มของความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า เนื่องด้วยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากย่อมรับรู้ถึงอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานจะร่วมมือกันแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร นอกจากนี้ประสบการณ์ทำงานยังถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและจัดสรรบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ดังที่ ญัฐพันธ์ เขจรพันธ์ (2541) กล่าวว่า ประสบการณ์ที่หลากหลายเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ซึ่งใช้ในการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์โดยไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาผู้นำหรือผู้บริหารองค์กร เนื่องจากประสบการณ์ของบุคคลจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ และความเข้าใจในธรรมชาติของงาน สภาพแวดล้อม โดยประสบการณ์ในอดีตจะทำให้ทั้งบุคคลและองค์กรสามารถรองรับต่อปัญหาหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดจนสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกัณณ์ วีระกรพานิช (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็น องค์กรมีความมุ่งมั่นในการจัดฐานรายได้และสวัสดิการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ขององค์กรทั้งในด้านคุณวุฒิและวัยวุฒิ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรและเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ดังที่ Lawler (1973. อ้างถึงใน พัฒนพงศ์ หนูพันธ์. 2537) กล่าวว่า รางวัลตอบแทนมีความสำคัญต่อการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานได้อย่างเต็มที่ รางวัลตอบแทนสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน และความมั่นคงปลอดภัยได้ดี จะสามารถจูงใจพนักงานในการทำงานได้เป็นอย่างดี และรางวัลตอบแทนที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นสูงขึ้นไปได้ จะทำให้พนักงานทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างจริงจัง รางวัลที่เขาได้รับ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ผลตอบแทนพิเศษ เป็นต้น จะมีความแตกต่างกันไปตามขอบเขตของลักษณะของความต้องการที่หลากหลายตามมุมมองของแต่ละองค์กรที่เขาสังกัดอยู่

5.2.3 วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 62.10 โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความมั่นคงในงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนี ศรีสุทธีวงษา (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัทได้ก่อตั้งมากว่า 27 ปี พนักงานส่วนใหญ่อยู่กับองค์กรมาอย่างยาวนาน จึงมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในงาน ไม่ต้องกลัวการออกจากงานโดยไม่มีเหตุอันควร ถือเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานรักและปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรในระยะยาว ดังที่ ศจี อนันต์นพคุณ (2542) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน มีความสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและหมู่คณะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรุ่งธรรม เหลียววัฒนกิจ (2551) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกถึงความปลอดภัย การได้รับความคุ้มครองและความเชื่อมั่นและมีหลักประกันว่า จะยังคงสามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรโดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เป็นภาระของสังคม ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม มีความก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับโอกาสในการพัฒนาการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้จนถึงเกษียณอายุ

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรศสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกผู้ศึกษาและปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากบริษัทมีพื้นที่ค่อนข้างมากประมาณ 266,900 ตารางเมตร องค์กรจึงได้พยายามให้มีการจัดพื้นที่การใช้สอยอย่างมีระบบเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เพื่อลดความแออัดและสร้างความปลอดภัยให้แก่พนักงาน นอกจากนี้มีการรณรงค์ให้พนักงานดูแลพื้นที่การทำงานของตน ซึ่งจะทำให้พนักงานรักและรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรแล้ว ยังมีส่วนในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ดังที่ ชุตินา บูรณชนิด (อ้างถึงใน ปีทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์. 2545) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีจะมีประโยชน์

ในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดีขึ้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยอมเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้หน่วยงานสามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำผึ้ง บุษพา (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร บริษัทในเครือสยามกลการ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในองค์การมาอย่างยาวนาน จึงสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี พนักงานรู้สึกมีความสุขเมื่อได้อยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อความจงรักภักดีด้านความรู้สึก เนื่องจากพนักงานมีความรัก ผูกพันระหว่างองค์กรและเพื่อนร่วมงานที่ได้ต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานมาร่วมกัน พนักงานจึงมีการรวมกันเป็นกลุ่มเพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ดังที่ กาญจนา कुमारิกย์ (2527, อ้างถึงใน ผาสุก ปาประโคน, 2544) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานหรือการสร้างผลผลิต เนื่องจากมนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือการทำงานร่วมกัน การดำเนินงานทุกอย่าง นอกจากจะอาศัยการบริหารที่มีประสิทธิภาพแล้ว สิ่งสำคัญอีกอย่างก็คือ การเข้ากันได้ของผู้ร่วมงาน หรือการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั่นเอง

4. รางวัลและค่าตอบแทน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา ประสงค์ศิลป์ (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี พบว่า แรงจูงใจด้านผลตอบแทนกับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาธนบุรี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แม้พนักงานจะได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่น้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงาน รวมถึงประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานบางส่วนที่ไม่พึงพอใจกับค่าตอบแทนจึงลาออกไปอยู่องค์กรอื่น ดังที่ ศิริวรรณ ฉายศิริ (2550) กล่าวว่า องค์กรอุตสาหกรรมหรือองค์กรต่างๆ ไป ย่อมต้องการให้งานในองค์กร หรือคนงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความซื่อสัตย์ มีความสนใจในการทำงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรพยายามควบคุมสถานการณ์เพื่อให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเพื่อให้สมาชิกมีความสามัคคี มีขวัญ กำลังใจในการทำงานนั้นคือ องค์กรต้องจัดหาสิ่งตอบแทนให้เพียงพอและเหมาะสม ซึ่งส่วนมากสิ่งตอบแทนก็มักจะเป็น “เงิน”

ซึ่งเป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจ (Hygiene Factor) มีทฤษฎีอันหนึ่งว่าด้วยการจูงใจบุคคลให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงาน โดยให้ผู้ที่ทำมีอิสระและมีความรับผิดชอบเป็นตัวเองใจเรียกว่า Motivators และองค์ประกอบอีกอันหนึ่งที่นอกตัวบุคคลเรียกว่า “Hygiene Factor” ซึ่งจะเป็นตัวไปเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขึ้น ดังนั้น Hygiene Factor ในที่นี้ก็คือ เงิน (Money) เงินจะทำให้บุคคลห่างไกลจากความไม่พอใจ และจะมีความพอใจมากกว่า

5. ความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชะริณยา หล้าสุวรรณย์ (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบญี่ปุ่น ส่งผลให้การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานนั้นไม่ได้มาจากความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียว จะต้องมีการทำงานที่เหมาะสมด้วย ดังที่ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2550) กล่าวถึงผลวิจัยของ William G.Ouchi เกี่ยวกับบริษัทแบบญี่ปุ่น ซึ่งมีวิธีประเมินผลพนักงานและผู้บริหารตามระยะที่เหมาะสม โดยยึดผลงานที่เกิดขึ้นในระยะยาวเป็นสำคัญ ซึ่งอาจเป็นเวลาถึง 10 ปี ใช้วิธีประเมินทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณต่อผลงานที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้การสนับสนุนความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานจึงค่อนข้างช้า ซึ่งแม้จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานรัก และคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว แต่พนักงานจะมีการศึกษาหาความรู้และการพัฒนาตนเองที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ในการพัฒนางานอาชีพช่วยลดความล่าสมัยของพนักงานแต่ละคน เมื่อพนักงานทำงานไปนานๆ ในจุดใดจุดหนึ่งโดยไม่มีการโยกย้ายนั้น มักจะทำให้คนนั้นล่าสมัย กลายเป็นคนแคบ ขาดทัศนคติที่กว้างจึงทำให้แรงจูงใจของเขามีน้อยลง ไป ซึ่งหมายความว่า ได้ทำงานในหน้าที่นั้นตามสมควร และมีได้มีการฝึกอบรมและเตรียมการที่จะไปสู่ งานใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร ควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน เนื่องจากมีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน การส่งเสริมความจงรักภักดีต่อองค์กรควรแบ่งตามลักษณะของพนักงาน เพื่อให้องค์กรสามารถเข้าถึงพนักงานในทุกระดับอย่างแท้จริง

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กรควรมีการนโยบายในการสนับสนุนกิจกรรมที่จะสร้างความร่วมมือและความสามัคคีกันในหมู่พนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดการแบ่งพังกแบ่งพวก และเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านรางวัลและค่าตอบแทน องค์กรควรมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีความโปร่งใส และยุติธรรม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และพนักงานสามารถดำรงชีวิตประจำวันอยู่ได้

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน องค์กรควรมีการปรับปรุงนโยบายการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นคงให้แก่องค์กร เพื่อพนักงานจะได้มีเชื่อมั่นถึงการจ้างงานและรายได้ที่แน่นอน รวมไปถึงคุณภาพชีวิตหลังจากเกษียณอายุไปแล้ว

5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด ปลอดภัย มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสม ทั้งในด้านความปลอดภัยในการทำงานและสถานที่ทำงานให้กับพนักงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น นโยบายการบริหารขององค์กร ลักษณะของงาน ความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบและข้อบังคับ เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพนักงานด้านอื่นๆ ได้แก่ พฤติกรรมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

3. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการรักษาไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กร รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

บรรณานุกรม

- กรวิกา พรหมจวง. 2541. “ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของผู้นำสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขนาดขององค์กรกับบรรยากาศขององค์กรของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.”
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรองกาญจน์ ทองสุข. 2554. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.” การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- กัณณ์ วีระกรพานิช. 2554. “การคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด.” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิ่งพร ทองใบ. 2545. การบริหารค่าตอบแทน. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- กุสุมา จ้อยช้างเนียม. 2547. “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขนิษฐา บุรณพันธ์ศักดิ์. 2548. “แนวทางการพัฒนาความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชะริณยา หล้าสุวรรณย์. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วยความก้าวหน้าในอาชีพความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัญ สุวรรณเวช. 2549. “ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองผู้กำกับการในสังกัดตำรวจภูธรภาค.” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- จันทนา ประสงค์ศิลปปะกุล. 2547. “แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ.” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. 2534. การบริหารเงินเดือนและค่าจ้าง. เอกสารประกอบการบรรยาย ในการฝึกอบรมและสัมมนา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรนนท์ ดวงคำ. 2551. “ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์: กรณีศึกษาบริษัทเวสเทิร์นดิจินิตอล (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันเชิงอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพนิมิตร.
- ณัฐพันธ์ เจริพันธ์. 2541. การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คลกมล เอนจินทะ. 2548. “ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เดชวิทย์ นิลวรรณ. 2550. “การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สาขาวิชาการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการ มหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2546. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับปรับปรุงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : วี. อินเทอร์เน็ต.
- นฤมล นิราทร. 2534. “การวางแผนอาชีพงานและการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ.” งานวิจัยเสริมหลักสูตร คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- น้ำผึ้ง บุญผา. 2553. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร : บริษัทในเครือสยามกลการ จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นิตยา เจียรระไนปรีเปรม. 2533. “ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างเอกชน : ศึกษาเฉพาะ
กิจการอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าผู้ชายและเด็กชายในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิรมล พิมน้ำเย็น. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเอง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับผลิตผลของความคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลชุมชน.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนตรดาว มัชฌิมา. 2549. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานครูที่เลี้ยงอบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บริษัท ชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. “ชาร์ปแถลงผลประกอบการในช่วงไตรมาสแรก
ของปีงบประมาณ 2556.” *Bridge*. 1(5): 1.
- เบ็ญจา สวัสดิโอ. 2539. การบริหารงานบุคคล. เชียงใหม่ : คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปัทิตตา สันหลักดี. 2550. “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อ
องค์กรของพนักงานบริษัท บีเอ็นดีอี จำกัด.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประพันธ์ พุทธานู. 2543. “ความผูกพันและประสิทธิผลขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีนายทหาร
สัญญาบัตรของกองทัพภาคที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์.
- ปีทมา อมรศิริสมบุญ และอุมาภรณ์ ภัทรวาณิชย์. 2550. ความไม่เท่าเทียมด้านการศึกษา : เมืองและ
ชนบท. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปีทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการ
ทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนภาค
กลาง.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ปานทิพย์ บุญยะสุด. 2544. “ทัศนะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณีนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยะฉัตร แวงโสธรณ์. 2548. “แบบภาวะผู้นำสมรรถนะผู้นำกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท กสท โทรคมนาคมจำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ผาสุก ปาประโคน. 2544. “ผลการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแบบมารารอนโดยใช้ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ที่มีผลต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.” วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- แผนก COST CONTROL. 2555. “ปริมาณการขายสินค้า ค.ศ.2012”. ฉะเชิงเทรา : บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. เอกสารอัดสำเนา.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ. 2555. “จำนวนพนักงาน ค.ศ.2002 - 2012”. ฉะเชิงเทรา : บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. เอกสารอัดสำเนา.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ. 2556. “จำนวนพนักงาน ณ เดือนพฤษภาคม 2556”. ฉะเชิงเทรา : บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. เอกสารอัดสำเนา.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2542. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2534. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัฒน์พงศ์ หนูพันธ์. 2537. “รางวัลตอบแทนภายในและภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้บริหารสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิทยา เพชรรักษ์. 2539. “บทบาทของคณะกรรมการศึกษา การศาสนาและการวัฒนธรรมจังหวัด ในเขตการศึกษา 2.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- มัลลิกา ตันสอน. 2544. การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- มุกดาวรรณ กิตติสมเกียรติ. 2538. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการของพยาบาลที่จะอยู่ในระบบราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเลิดสิน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยงยุทธ เกษสาคร. 2547. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี : ปัณณรัชต์.
- รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล. 2550. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ระวีงเนตร โพธิ์แก้ว. 2542. องค์กรและการจัดการ **Organization and Management**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : พิกษ์อักษร.
- ระวีวรรณ เสวตามร. 2540. ยุทธวิธีเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สยามมิตรการพิมพ์
- รัชนก มูลเกตุ. 2552. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายการพาณิชย์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัชณี ศรีสุทธีวิชา. 2552. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รุ่งธรรม เหลียววัฒนกิจ. 2551. “ความมั่นคงในอาชีพของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากรสายบริหารงานและปฏิบัติงานทั่วไป.” สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2545. การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน. กรุงเทพฯ: บทพิชการพิมพ์.
- ละออ หุตางกูร. 2534. หลักพื้นฐานเพื่อการพยาบาลชีวิตสังคม. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต.
- วนิภา ว่องวิจนะ. 2535. “ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานความเครียดในงานภูมิหลังกับความสามารถในการทำงานตามการรับรู้ของตนเองของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วรรณฤดี ธรรมเจริญ. 2553. “ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลตอบแทนภายใน รางวัลตอบแทนภายนอก และแนวโน้มในการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- วรางคณา เกตุวงศ์วีระชาติ. 2545. “พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของผู้บริหารและพนักงานธนาคารกับบรรยากาศองค์การ.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิกรม อัสวิกุล. 2541. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและผลของความรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่มีต่อความทุ่มเทให้กับงานและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิมล หนองพงษ์. 2538. “ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนองครักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก.” ปริญญานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิไลพร มณีพันธ์. 2539. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลประจำการ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศจี อนันต์นพคุณ. 2542. กลวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สงขลา : ชลบุตรกราฟฟิค.
- ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ยศ. 2548. “ความจงรักภักดีต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติการสายงานบริการลูกค้าบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด.” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย. 2548. “ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพร ชื่นแจ่ม. 2553. “การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน.” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศิริวรรณ นายศิริ. 2550. “ขวัญ กำลังใจของบุคลากรในการทำงาน.” วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. 7(1): 246-251.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. 2518. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริไฉล กุลทรัพย์สุทธา. 2552. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.เอส. แอส โฆษิเอทเอนยีเนียร์ริง (1964) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรางกูร. 2537. “ความจงรักภักดีต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ กลุ่มรอง สารวัตรหรือเทียบเท่า สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2545. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ: อักษรอาภัพพัฒน์.
- สมชาย หิรัญกิตติ. 2542. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กส์.
- สมพร สุทัศน์ีย์. 2541. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. 2538. การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพงาน : การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.
- สรยา มหากณานนท์. 2551. “แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู ในโรงเรียนสาธิตสาสน์วิเทศบางบอน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ. 2542. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์, พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ. 2540. “ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้าในเขต กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาพนักงานขาย.” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ โครงการสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- สายนันท์ จันทรศัพท์, พ.ต.ท. 2536. “ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. สาขาวิทยาการจัดการ. 2531. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุดารัตน์ เหลาฉลาด. 2547. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยสภาพแวดล้อมในงานกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุทิน สายสงวน. 2532. “การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ:
ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอใน
ภาคใต้.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสนาะ ดิยาวี. 2543. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หทัยรัตน์ ดันสุวรรณ. 2550. “ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศ
ในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ไทยสำนักงานใหญ่.” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529. “ความผูกพันต่อองค์กร.” จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9: 34.
- อภิรักษ์ จันตะนี. 2538. วิธีวิจัยทางธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา: สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อารี พันธุ์ณี. 2546. จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน. กรุงเทพฯ : ไผ่หมอกเคอ.
- อารีรัตน์ หมั่นหาทรัพย์. 2554. “ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการออกนอกระบบ และความ
จงรักภักดีต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลศิริราช.” การค้นคว้าอิสระตาม
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อำนาจ แสงสว่าง. 2544. หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒนา.
- อุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์. 2533. จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คมสัน นวคุณสุชาติ. 2555. โชนี่-ชาร์ปขาดทุนสะท้อนยุคตกต่ำอุตสาหกรรมญี่ปุ่น ,
[Online].Available :<http://news.voicetv.co.th/global/46533.html>.
วันที่ค้นข้อมูล: 17 กรกฎาคม 2556.
- ปชานนท์ ชนระวี. 2556. ความจงรักภักดี : พลังแห่งการพัฒนาและอยู่รอด, [Online].Available:
<http://pachanon.blogspot.com>. วันที่ค้นข้อมูล: 20 สิงหาคม 2556.
- พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย. 2556. เมื่อญี่ปุ่นเรียกหาเงินเฟ้อ,[Online].Available:
<http://thaipublica.org/2013/04/kuroda-q2/>. วันที่ค้นข้อมูล: 3 กรกฎาคม 2556.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2550. **วัฒนธรรมองค์การ**, [Online].Available :

<http://www.eric.uoregon.edu/publications/digestes/Digesto91.html>. วันที่ค้นข้อมูล:
15 ธันวาคม 2556.

[Online].Available : <http://www.bangkokbiznews.com>. วันที่ค้นข้อมูล: 3 กรกฎาคม 2556.

[Online].Available : <http://www.ditp.go.th>. วันที่ค้นข้อมูล: 5 กรกฎาคม 2556.

[Online].Available : <http://www.fpo.go.th>. วันที่ค้นข้อมูล: 9 กรกฎาคม 2556.

[Online].Available : <http://th.wikipedia.org/>. วันที่ค้นข้อมูล: 2 กรกฎาคม 2556.

Alderfer, Clayton P. 1969. **An Empirical Test of a New Theory of Human Needs.**

Organizational Behavior and Human Performance. New York : McGraw-Hill.

Barnard, Chester. 1938. **The Functions of the Executive.** Massachusetts : Harvard University Press.

Baron, R. A. 1986. **Behavior in Organization.** Boston: Allyn ang Bacon.

Beach, D. S. 1985. **Personnel: The Management of People at Work.** 5th ed., New York: Macmillan Publishing.

Blau, Peter M. and W. Richard Scott. 1962. **Formal Organizations.** San Francisco : Chandler Publishing.

Belcher, David W. & Atchison, Thomas J. 1987. **Compensation Management.** New Jersey : Prentice – Hall.

Beyer, J. E. and Marshall, J. 1981. “The Interpersonal Dimension of Collegiality.” **Nursing Outlook.** 29 : 662-665.

Byars, Lloyd L. & Rue, Leslie W. 2000. **Human Resource Management.** New York : McGraw – Hill.

Domjan, M. 1996. **The Principles of Learning and Behavior.** Belmont, CA : Thomson / Wadsworth.

George, R.L. & Cristiani, T.S.1995. **Counseling : Theory and Practice.** 4th ed., Boston: Allyn and Bacon.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. & Donnelly, J.H. 1997. **Organizations, behavior, structure, processes.** 9th ed., Boston : McGraw – Hill.
- Gordon, M. E., Philpot, J. W., Burt, R. E., Thompson, C. A., & Spiller, W. E. 1980. “Commitment to the union: Development of a measure and an examination of its correlates.” **Journal of Applied Psychology**, 65 : 479-499.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. 1997. **Behavior in organizations** 6th ed., Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall. : 1-32.
- Heckman, J.R. and Oldman, GR. 1977. **Work Redesign.** Reading Mass : Addisonwesley.
- Herzberg, Frederick And Other. 1959. **The Motivation to Work.** New York : John Wiley and Sons.
- Hirschman, A.O. 1970. **Exit Voice and Loyalty.** London : Harward University.
- Hodgetts, R. M. 1999. **Modern human relation at work.** 7 ed., New York: Dryden Press, Harcourt Brace College.
- Hoy, Wayne K & Rees, Richard. 1974. “Subordinate Loyalty to Immediate Superior : A Neglected Concept in the Study of Educational Administration.” **Sociology of Education.** 47 : 274 - 275.
- James, L. R. and Jones, A. P. 1974. “Organizational Climate : A Review of Theory and Research.” **In Psychological Bulletin.** 81 : 1096-1112.
- Johnson, D.W. 2000. **Reaching out : interpersonal effectiveness and self-actualization.** 7th ed., Boston : Allyn and Bacon.
- Lawler, Edward E. 1973. **Motivation in work Organization.** New York : Montercy, Calif book.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. 1990. “A theory of goal setting and task performance.” **Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International.**
- March, Robert & Hiroshi, Mannari. 1977. “Organizational commitment and turnover : A prediction study.” **Administrative Science Quarterly**, 22 (4) : 57-7.
- Martensen, Anne & Gronholdt, Lars. 2006. “Internal Marketing : A Study of employee Loyalty, Its Determinants and Consequences.” **Innovative Marketing**, 2(4) : 92-116.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Maslow, Abraham H. 1954. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.
- McCarthy, Dennis G. 1988. **Seven Steps to Guarantee Failure**. Word Executive's Digest, Singapore : Times Printer.
- McClelland, David C. 1961. **The Achieving Society**. Princeton, NJ : Van Nostrand.
- McGregor, Douglas. 1960. **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw-Hill.
- Milkovich George T. and Newman Jerry M. 2005. **Compensation**. 8th ed., New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Moorhead, G & Griffin, R.W. 1995. **Organizational behavior**. 4th ed., Boston : Houghton Mifflin.
- Ouchi, William G. 1981. "Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge." Reading, MASS : Addison-Wesley.
- Porter, Lyman W. and Lawler, Edward E. 1968. **Managerial attitudes and performances**. Homewood : Richard D. Irwin.
- Robbin, Stephen P. 1992. **Essentials of Organizational Behavior**. 3rd ed., Prentice-Hall.
- Schultz, W. C. 1990. **Guide to Element B: Behavior**. New York : Will Schultz Associates.
- Sheldon, M. E. 1971. "Investment and involvement as mechanism producing commitment to the organization." *Administrative Science Quarterly*. 16: 143-150.
- Steers, R.M. 1977. **Organizational Effectiveness: A Behavioral View**. Santa Monica California: Goodyear Publishing.
- Woolfolk, Anita E. 1995. **Educational Psychology**. 6th ed., Boston : Allyn and Bacon.
- Vroom, V.M. 1964. **Working and Motivation**. Malabar : Robert E.Krieger Publishing.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อจัดเก็บข้อมูลวิจัย เรื่อง ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลที่น่าเสนอในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

นางสาววันใหม่ ทิพย์โอสถ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

() มากกว่า 25 ปี – 35 ปี

() มากกว่า 35 ปี – 45 ปี

() มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า

() มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.

() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า / ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

() โสด

() สมรส

() หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ตำแหน่งงาน

() Worker

() Technician

() Administer

() Assistant Manager

() Manager

6. ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี

() มากกว่า 4 ปี – 8 ปี

() มากกว่า 8 ปี – 12 ปี

() มากกว่า 12 ปี

7. รายได้ต่อเดือน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

() มากกว่า 15,000 บาท – 25,000 บาท

() มากกว่า 25,000 บาท – 35,000 บาท

() มากกว่า 35,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
รางวัลและค่าตอบแทน					
1	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน				
2	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ				
3	ท่านมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน				
4	ท่านได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ที่มีขนาดและประเภทธุรกิจใกล้เคียงกัน				
5	ค่าตอบแทนที่ได้รับสามารถจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานกับบริษัทต่อไป				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ความก้าวหน้าในอาชีพ					
6	บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงาน ย้าย หรือสับเปลี่ยนงานได้				
7	การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใน หน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับ ความรู้ความสามารถ				
8	ท่านมุ่งหวังที่จะได้รับการ พิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่ สูงขึ้น				
9	ท่านแสวงหาความรู้เพื่อ พัฒนางานให้เกิดความ ก้าวหน้าในอาชีพ				
10	ท่านยินดีจะรับมอบหมายงาน ซึ่งยากและท้าทายความ สามารถ				
11	ท่านได้รับการส่งเสริม และ สนับสนุนให้มีโอกาสศึกษา หาความรู้เพิ่มเติม เช่น การศึกษาต่อ การดูงาน หรือ อบรมทั้งในและนอกประเทศ เป็นต้น เพื่อความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
ความมั่นคงในงาน						
12	ท่านมั่นใจในชื่อเสียงและ ความมั่นคงของบริษัท					
13	การปฏิบัติงานในบริษัทแห่งนี้ จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จ ในชีวิตตามที่ท่าน ต้องการ					
14	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านทำอยู่ใน ปัจจุบันมีความมั่นคง จึงไม่ คิดที่จะหางานใหม่					
15	ท่านมั่นใจว่าหากท่านตั้งใจ ปฏิบัติงาน และมีความ ประพฤติน่าดี ท่านจะสามารถ ทำงานกับบริษัทตลอดไปจน เกษียณอายุ					
16	ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติ งานอยู่มีการปรับเปลี่ยน ตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับ ความสามารถของแต่ละ บุคคล					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
17	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี				
18	ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน				
19	ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน				
20	ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี แม้จะไม่ได้อยู่ในหน่วยงานเดียวกับท่าน				
21	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคนเป็นอย่างดี				
22	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือเป็นอย่างดี				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
23	ท่านมีโอกาสดพบปะสังสรรค์ กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลา ทำงาน หรือในโอกาสพิเศษ ต่างๆ เช่น การจัดเลี้ยงใน เทศกาลปีใหม่ เป็นต้น				
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
24	สภาพแวดล้อมของสถานที่ ทำงาน มีความสะอาด สวยงามและมีบรรยากาศที่ดี เหมาะสมแก่การทำงาน				
25	บริษัทมีเครื่องมือ และ อุปกรณ์ในการทำงานที่มี ประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ				
26	บรรยากาศการทำงานภายใน บริษัทส่งเสริมให้เกิดความ คิดสร้างสรรค์ในการทำงาน				
27	ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะ ปฏิบัติงาน				
28	ท่านรู้สึกว่าที่นั่งทำงานของ ท่านมีความเหมาะสม				
29	ท่านรู้สึกอึดอัดกับสภาพ แวดล้อมในการปฏิบัติงาน				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าสอดคล้องกับระดับความจงรักภักดีของท่านมากที่สุด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
พฤติกรรมที่แสดงออก						
1	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อบริษัท					
2	ท่านยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้บริษัทของท่านประสบความสำเร็จ					
3	ท่านต้องการทำงานในบริษัทนี้ต่อไป แม้ว่าจะมีบริษัทอื่นเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
4	ท่านไม่ต้องการที่จะลาออกจากบริษัทนี้แม้ว่าท่านจะประสบปัญหาที่เกิดขึ้นภายในบริษัท					
5	หากบริษัทมีการย้ายไปที่อื่น ท่านยินดีจะติดตามบริษัทไป					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
6	ท่านตั้งใจที่จะทำงานในบริษัทนี้จนเกษียณอายุ					
ความรู้สึกที่มีต่อองค์กร						
7	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้					
8	ท่านมีความผูกพันกับบริษัทจนไม่คิดจะย้ายไปบริษัทแห่งอื่น					
9	ท่านมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานของท่าน					
10	เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงบริษัทในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้แย้งทันทีเพื่อปกป้องชื่อเสียงของบริษัท					
11	ท่านรู้สึกว่านโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆในการปฏิบัติงานของบริษัทมีความเหมาะสม					
12	ท่านรักและปรารถนาดีต่อบริษัทแห่งนี้ตลอดไป					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
การรับรู้						
13	นโยบายและแนวทางการบริหารของบริษัทสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานของท่านได้					
14	ท่านมีความเชื่อมั่นต่ออนาคตของบริษัทแห่งนี้					
15	การได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้ถือเป็นเกียรติประวัติที่ดีที่สุดในชีวิต					
16	การบริหารงานหรือการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านเกิดความเชื่อมั่นและเชื่อถือในตัวผู้บังคับบัญชา					
17	ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร

คำชี้แจง: โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าบริษัทควรดำเนินนโยบายหรือพัฒนาปรับปรุงในด้านใด เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าบริษัทควรใช้นโยบายในการบริหารงานอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววันใหม่ ทิพโอสถ
วัน เดือน ปีเกิด	3 มกราคม 2531
ที่อยู่	24/4 ซอย 8 ถนนศรีโสธรตัดใหม่ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา รหัสไปรษณีย์ 24000
อีเมล	toto_wanmai_bdb@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2549 - พ.ศ. 2552 เศรษฐศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2555 - ปัจจุบัน ตำแหน่ง General staff บริษัท ชาร์ฟ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้