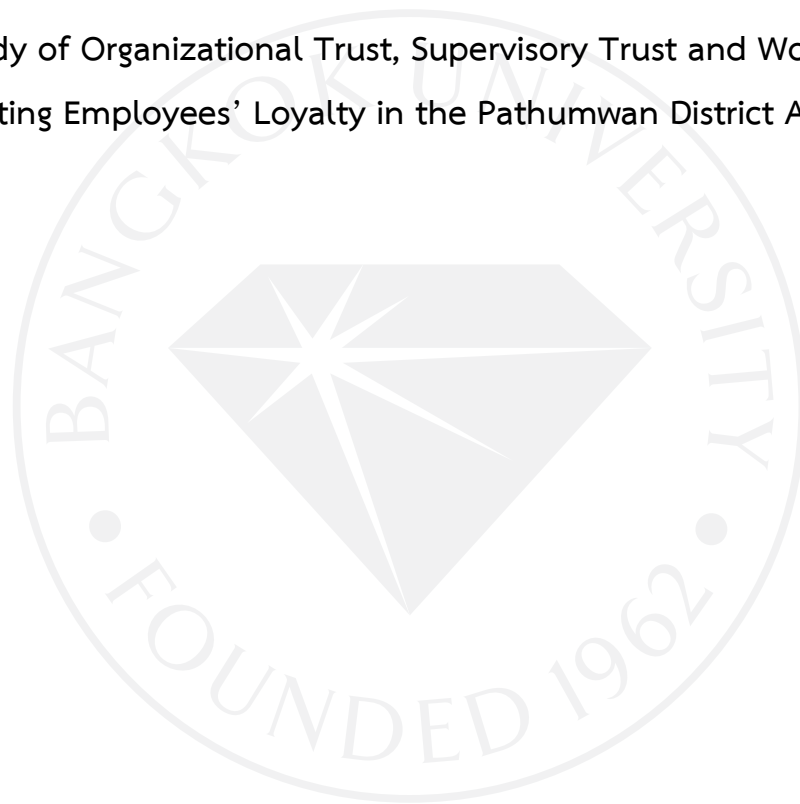


การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา
แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

A Study of Organizational Trust, Supervisory Trust and Work Motivation
Affecting Employees' Loyalty in the Pathumwan District Area, Bangkok



การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา
แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

A Study of Organizational Trust, Supervisory Trust and Work Motivation
Affecting Employees' Loyalty in the Pathumwan District Area, Bangkok



วัชรวิ วรอนันต์กุล

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

วัชรวิ วรอนันต์กุล

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจ
ในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย วชิร วรรณันต์กุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย



อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)



(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

23 มีนาคม 2559

วัชร วรรณันต์กุล. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน
ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร (67 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจใน
ผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและ
ทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการของครอนบาร์คแอลฟากับพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานครจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.958 โดยแจก
กับพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิง
พรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย พบว่า ความ
ไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดี
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำสำคัญ: ความไว้วางใจในองค์กร, ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา, แรงจูงใจในการทำงาน,
ความจงรักภักดีของพนักงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ

Woranankul, W. M.B.A., March 2016, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Organizational Trust, Supervisory Trust and Work Motivation Affecting Employees' Loyalty in the Pathumwan District Area, Bangkok (67 pp.)

Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) Organizational Trust, Affecting Employees' Loyalty in the Pathumwan District Area, Bangkok 2) Supervisory Trust, Affecting Employees' Loyalty in the Pathumwan District Area, Bangkok 3) Work Motivation Affecting Employees' Loyalty in the Pathumwan District Area, Bangkok. The questionnaires were an instrument in gathering data as well as the accuracy and reliability tests were applied to this study. The Cronbach's reliability test was 0.958 from 30 employees in the Pathumwan District Area, Bangkok. 400 employees of the private business organizations were asked to fill out the questionnaire set. The statistic method was a descriptive and an inferential statistics which was described in a Simple Regression Analysis. The result revealed that Organizational Trust, Supervisory Trust and Work Motivation Affecting Employees' loyalty in the Pathumwan District Area, Bangkok.

Keywords: Organizational Trust, Supervisory Trust, Work Motivation, Employees' Loyalty, Operational Employee

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยในหัวข้อ “การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความรู้ ความช่วยเหลือด้านข้อมูลตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน สามารถนำเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ทุกท่านที่ได้กรุณาช่วยตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นกำลังใจตลอดมา ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ จนการศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วัชร วรรณันต์กุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	5
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	6
1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย	6
1.7 นิยามศัพท์	7
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	9
2.1.1 ประวัติและความเป็นมาขององค์การธุรกิจเอกชนในประเทศไทย	9
2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษา ความไว้วางใจในองค์การ	14
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน	
ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ	
2.2 แนวคิดและทฤษฎี ความไว้วางใจในองค์การ	15
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และแรงจูงใจในการทำงาน	
2.2.1 ด้านความไว้วางใจในองค์การ	15
2.2.2 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	18
2.2.3 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	21
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์การ	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	28
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.4 สมมติฐานการวิจัย	32
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	34
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	45
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	48
5.2 การอภิปรายผล	51
5.3 ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก	60
ประวัติผู้เขียน	67
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง	31
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ	34
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ	35
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ	35
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ	36
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	37
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับเงินเดือนของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ	37
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร	38
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	40
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	42
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความจงรักภักดี ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	44
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กร มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	45
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	46
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	47

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเสาะหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมาทำงานในองค์กรเป็นเรื่องยาก ซึ่งการจะรักษาพนักงานเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ เป็นเรื่องที่ยากยิ่งกว่า หลายคนอาจเคยได้ยินคำพูดที่ว่า “คนเก่งอยู่ได้ไม่นาน” ก็ไม่ได้หมายความว่าคนเก่งจะไม่สามารถทำงานอยู่ในองค์กรได้เลย แต่โดยธรรมชาติของมนุษย์พวกเขาอย่อมมองหาสิ่งใหม่ ๆ เสมอ เพื่อเรียนรู้และฝึกฝนเพิ่มเติมความสามารถของพวกเขาให้มากขึ้น โดยการย้ายที่ทำงานไปเรื่อย ๆ

ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานที่ต้องพยายามหาวิธีที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ หรืออยู่ตลอดไป การทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ซึ่งถ้าพวกเขาพบโอกาสที่ดีกว่า พวกเขาก็เลือกที่จะออกจากองค์กรไปใหม่ที่ใหม่ได้ไม่ยาก ดังนั้นองค์กรไม่ควรมองข้ามเรื่องนี้ และสนับสนุนวิธีที่จะรักษาพนักงานเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานมากที่สุด

ผู้นำองค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงผูกพันเพื่อให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้ยาวนาน ซึ่งต้องทำให้พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์กรสามารถพาเขาไปสู่ความสำเร็จโดยอาศัยความผูกพันขององค์กรในขับเคลื่อน พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนร่วมผลักดันให้เกิดผลสำเร็จ สิ่งที่สามารถสร้างความผูกพันให้กับพนักงานจะต้องเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้

การโน้มน้าวใจพนักงานให้ทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป คือ การรับประกันถึงความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน องค์กรต้องสามารถอธิบายว่า หากพนักงานอยู่กับองค์กรนี้ พวกเขาจะได้รับประโยชน์ และเรียนรู้สิ่งใดบ้าง หรือหน้าที่การงานของพวกเขาจะก้าวหน้าไปได้มากน้อยเพียงใด ในขณะที่เดียวกันองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถของพวกเขาพัฒนาองค์กรให้เต็มโตไปพร้อม ๆ กับองค์กรด้วย ฉะนั้นพนักงานจะสามารถรับรู้ได้ถึงกำลังใจ และความคาดหวังที่องค์กรมีต่อพวกเขา ซึ่งพนักงานจะเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น (Mishra, 1996)

พนักงานที่รักและผูกพันกับองค์กร คือ คนที่ร่วมกิจกรรมกับองค์กรอยู่ตลอดเวลา พวกเขาจะแสดงออกถึงการอยากมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะถูกร้องขอหรือไม่ก็ตาม พวกเขาจะให้ความร่วมมือเพื่อผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นเพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรให้นานมากที่สุด องค์กรจำเป็นต้องปลูกฝังทัศนคติการมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะจะเป็นกิจกรรมหรือการแสดงออกทางความคิดอื่นใดก็ตาม ผู้นำองค์กรต้องกระตุ้นให้พวกเขาเหล่านั้นมีส่วนร่วมในกิจกรรมให้มากที่สุด โดยองค์กรต้องเปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานในทุก ๆ ด้านซึ่งการรับฟังความคิดเห็นยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานรับรู้ว่าองค์กรใส่ใจข้อเสนอแนะของพวกเขา (Meyer & Allen, 1991)

พนักงานที่ตัดสินใจอยู่กับองค์การต่อไปย่อมหมายถึงว่า พนักงานมีความมั่นใจและไว้วางใจในตัวองค์กร พร้อมทั้งจะทำงานให้องค์การต่อไป เมื่อพนักงานมอบความไว้วางใจส่วนหนึ่งให้องค์การแล้ว องค์กรเองก็ต้องมอบความไว้วางใจให้แก่พนักงานด้วย โดยองค์กรควรมอบหมายงานที่มีความแปลกใหม่และท้าทายให้พนักงานได้ทำบ้าง อย่างแรกเพื่อเป็นการพิสูจน์ความสามารถของพนักงานเอง และอย่างที่สองคือการทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณำเนาเชื่อใจเขา พร้อมทั้งจะให้เขาทำงานที่อาจนำความเสี่ยงมาสู้องค์การ งานชิ้นใหม่ย่อมมาพร้อมกับความเสี่ยงแต่ในความเสี่ยงก็มาพร้อมกับการวัดใจ เมื่อองค์กรกล้าที่จะให้ความเชื่อมั่น พนักงานก็พร้อมที่จะทำงานอยู่เคียงข้างกับองค์กรต่อไป (Dirani & Kuchinke, 2011)

การกระตุ้นให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานทุกวัน ไม่รู้สึกหมดไฟ และรู้สึกว่าทุกวันเป็นวันที่แสนวิเศษ เพื่อให้พนักงานงานมีแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรควรเสริมสร้างกำลังใจให้กับพนักงาน โดยปฏิบัติตามแนวทางเหล่านี้ (Ahmad & Oranye, 2010) รักษาคนที่มีความรู้ความสามารถ โดยชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างผลงานและผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับ สร้างความชัดเจนเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการประเมินผลงาน จัดอุปสรรคในการทำงานให้แก่พนักงาน เลือกคนให้เหมาะกับงาน พนักงานจะรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับตัวเอง และสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับการทำงาน

ผลตอบแทนที่องค์กรให้กับพนักงานนั้น ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปของตัวเงินเสมอไป สิ่งหนึ่งที่องค์กรต้องระลึกไว้เสมอว่า เงินเดือนสูงไม่ได้ทำให้พนักงานมีความสุขได้เสมอไป ผู้นำองค์กรสามารถตอบแทนความทุ่มเทมุ่งมั่น และความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ของพนักงานในรูปแบบอื่นได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งและการเติบโตในหน้าที่การงาน การฝึกอบรมทักษะ เพื่อเพิ่มความรู้ในการปฏิบัติงานให้มีมากขึ้น เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะช่วยให้องค์การสามารถมัดใจคนเก่งให้อยู่กับองค์กรได้ตลอดไป

ผลการวิจัยที่ผ่านมา อาทิ งานวิจัยของ Jenkins, McEntee, Weis และ Greene (1998, pp. 777-787) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการทำงาน ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า “ปัจจัยการจูงใจภายในและปัจจัยการจูงใจจากภายนอกมีผลต่อองค์การอย่างมาก หากผู้บริหารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในความต้องการส่วนบุคคลของบุคลากรแต่ละคน และความต้องการขององค์การจากการทำงานของพนักงานเหล่านั้น จะก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของทั้งสองฝ่ายได้ โดยการนำปัจจัยการจูงใจมาช่วยกระตุ้นบุคลากรให้เกิดพฤติกรรมการทำงานได้ตรงตามที่ต้องการได้ ส่งผลให้บรรลุผลและเป้าหมายขององค์กร”

ส่วนการวิจัยของ Zall (2001, pp. 62 - 65) นั้นได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจจากภายใน และปัจจัยการจูงใจจากภายนอก พบว่า “ปัจจัยการจูงใจจากภายใน เป็นการจูงใจที่เกิดจากความท้าทายจากการทำงาน และความสนุกสนานเพลิดเพลินจากการทำงาน นั้นเป็นส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และในทางตรงกันข้าม ปัจจัยการจูงใจจากภายนอก เป็นการจูงใจที่เกิดจากการได้รับการยอมรับ ไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ซึ่งองค์การส่วนใหญ่นิยมใช้ปัจจัยการจูงใจภายในทางด้านความท้าทายในการทำงานเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์”

โดยสรุปได้ใจความว่า ความไว้วางใจเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการบริหาร และยังเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ ซึ่งจากสภาพความเป็นจริงในการแข่งขันกับการประกอบธุรกิจปัจจุบัน ไม่เกินเลยไปนักหากจะกล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นส่วนที่มีความสำคัญมากขึ้นทุกขณะ โดยเห็นได้ว่าการที่พนักงานเกิดความไว้วางใจในองค์การหรือไว้วางใจในผู้นำ ย่อมเป็นปัจจัยเชิงบวกที่จะทำให้ทีมสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มากระทบได้ดี อย่างไรก็ตามการที่จะรักษาความไว้วางใจระหว่างกันของคนในองค์การให้คงเส้นคงวา โดยเฉพาะในแง่ของคำพูดและการกระทำ ตลอดจนการแสดงออกนั้น จำต้องอาศัยพื้นฐานของความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และเอื้ออาทรต่อกัน พร้อมกับการที่ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์การจำเป็นต้องบริหารจัดการโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การให้สอดคล้องรองรับกันไปด้วย ในส่วนขององค์การเอง จะต้องอาศัยการเสริมกิจกรรมสร้างพลังอำนาจ การเติมเต็มความสัมพันธ์และการเรียนรู้ที่หลากหลายที่จะทำให้บุคลากรเกิดสภาพการทำงานที่เอื้อกับการมีความไว้วางใจในองค์การให้ได้ ความไว้วางใจที่มีต่อกันไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคลากรขององค์การฝ่ายใดก็ตาม ย่อมส่งผลคาบเกี่ยวไปถึงแรงจูงใจในการทำงาน และความยึดมั่นจงรักภักดีต่อองค์การ รวมถึงการมีพฤติกรรมในองค์การที่พึงประสงค์ประการอื่น

จากเหตุผลข้างต้นเป็นสาเหตุจูงใจที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์การ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวันกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการวิจัยไปพัฒนาความไว้วางใจ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีในองค์การต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์การ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน: กรณีศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานครได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจในองค์การ ที่มีต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1) ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลความไว้วางใจในองค์กร ข้อมูลความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน และข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวันกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยเนื่องจากกลุ่มประชากรมีไม่จำกัดจำนวนผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 1 ต.ค. 2558 จำนวน 400 คน

3) ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

3.1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

3.1.1) ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร และระดับเงินเดือน

3.1.2) ข้อมูลปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร

3.1.3) ข้อมูลปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

3.1.4) ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

3.2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

3.2.1) ข้อมูลปัจจัยความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4) การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1) สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน: กรณีศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานเป็นดังนี้

1.1) อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กรมีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2) อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3) อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

2.1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.2.1) สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานภายในองค์การธุรกิจเอกชน ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

2) พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความรู้ความเข้าใจในองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

3) ทศนคติและมุมมองที่มีต่อผู้บังคับบัญชา และองค์การ ขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานภายในองค์การธุรกิจเอกชน ซึ่งจะแสดงออกมาโดยตรง เนื่องจากถูกสั่งการและกำกับดูแลในการทำแบบสอบถามโดยตรงจากผู้วิจัย

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะองค์การธุรกิจเอกชน ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานครเท่านั้น

2) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการเฉพาะองค์การธุรกิจเอกชน ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558

3) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมพนักงานระดับปฏิบัติการ จะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ และกลุ่มตัวแปรทัศนคติด้านระดับความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา (Supervisory Trust) คือ ความเชื่อมั่นในตัวบุคคลหรือองค์กรไม่ได้เกิดขึ้นและตั้งอยู่อย่างเลื่อนลอย หากแต่ต้องมีฐานรองรับนั่นก็คือผลงานการกระทำและพฤติกรรมของบุคคลและองค์กร หากต้องการให้คนเชื่อมั่น เชื่อถือควรเริ่มที่การกระทำที่น่าเชื่อถือ ถ้าการกระทำน่าเชื่อถือจะเกิดการเชื่อถือขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้เชื่อถือ การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์และประวัติขององค์กร ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อความตั้งใจ ความภักดี และความไว้วางใจด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้รวมถึงปัจจัยที่เกิดจากการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และความเชื่อจากรุ่นหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง เช่น ในพนักงานใหม่เมื่อเห็นผู้นำประพฤติปฏิบัติตน เมื่อเขาก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก็มีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมดังกล่าวด้วย

2) แรงจูงใจ (Motivation) คือ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติ คือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองต่อสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังผลจากความดีความชอบนั้น

3) ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust) คือปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจ ความไว้วางใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยง และเพิ่มความระมัดระวังของกระบวนการความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อผู้นำหรือองค์กร หรืออาจหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อถือต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นคนที่น่าเชื่อถือและมีความน่าไว้วางใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความไว้วางใจในองค์กรเพื่อผลของความสำเร็จในงานนั้นร่วมกัน

4) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของบุคลากร ซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กร จากความหวังร้ายจากบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรทุกเมื่อ มีความปรารถนา

และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรก่อนต่อไป รู้สึกและแสดงออกทั้งวาจาและการปฏิบัติที่ดีต่อองค์กรทั้งต่อหน้าและลับหลัง

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

- 1) เพื่อเพิ่มเติมหรือขยายองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ อันได้แก่ ความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน
- 2) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาองค์การธุรกิจเอกชน ให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร



บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

เพื่อให้การศึกษาและการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยได้กำหนดประเด็นในการเสนอดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาขององค์การธุรกิจเอกชนในประเทศไทย

2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษาความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจในองค์กรความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.1 ด้านความไว้วางใจในองค์กร

2.2.2 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

2.2.3 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาและการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาขององค์การธุรกิจเอกชนในประเทศไทย

องค์การธุรกิจที่ดำเนินกิจการอยู่ในประเทศไทย มีอยู่หลายรูปแบบซึ่งในแต่ละรูปแบบมีวิธีดำเนินงานมีผลดีและผลเสียที่แตกต่างกัน จำแนกตามลักษณะเจ้าของธุรกิจได้ 6 รูปแบบดังนี้ (อรทัย วานิชดี, 2545)

- 1) กิจการเจ้าของคนเดียว (Single Proprietorship)
- 2) กิจการห้างหุ้นส่วน (Partnership)
- 3) กิจการบริษัทจำกัด (Limited Company)
- 4) กิจการสหกรณ์ (Co-operative Society)

5) กิจการแฟรนไชส์ (Franchise)

6) กิจการรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise)

1) กิจการเจ้าของคนเดียว (Single Proprietorship)

กิจการเจ้าของคนเดียว คือ กิจการที่มีบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของหรือลงทุนคนเดียว ควบคุมการดำเนินงานเองทั้งหมดคนเดียว ตัวอย่างกิจการประเภทนี้ เช่น ร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ร้านเสริมสวย การทำไร่ การทำนา แผงลอย

1.1) ลักษณะของกิจการเจ้าของคนเดียว

1.1.1) มีเจ้าของกิจการเพียงคนเดียว ใช้เงินลงทุนน้อย

1.1.2) เจ้าของกิจการมีความรับผิดชอบในหนี้สินทั้งหมดไม่จำกัดจำนวน เจ้าหนี้มีสิทธิเรียกร้องเอาทรัพย์สินของเจ้าของได้ถ้าทรัพย์สินของกิจการไม่เพียงพอชำระหนี้

1.1.3) เจ้าของกิจการได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนทั้งผลกำไรและผลขาดทุนเพียงคนเดียว

1.1.4) การควบคุมการดำเนินงานโดยเจ้าของกิจการคนเดียว

2) กิจการห้างหุ้นส่วน (Partnership)

กิจการห้างหุ้นส่วน คือ กิจการที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันลงทุนและดำเนินกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งผลกำไรที่ได้จากการดำเนินงาน ซึ่งธุรกิจประเภทนี้สืบต่อมาจากรูปแบบของเจ้าของคนเดียว

2.1) ลักษณะของกิจการห้างหุ้นส่วน

2.1.1) มีผู้ร่วมเป็นหุ้นตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงทำสัญญาร่วมกันดำเนินงาน

2.1.2) มีการร่วมกันลงทุนโดยนำเงินสด ทรัพย์สินหรือแรงงานมาลงทุนตามข้อตกลง

2.1.3) มีการกระทำกิจการอย่างเดียวกันร่วมกัน

2.1.4) มีความประสงค์แบ่งผลกำไรกันตามข้อตกลง

2.2) ประเภทของกิจการห้างหุ้นส่วน

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แบ่งห้างหุ้นส่วนออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

2.2.1) ห้างหุ้นส่วนสามัญคือห้างหุ้นส่วนที่ผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบในหนี้สินทั้งหมดของห้างหุ้นส่วนโดยไม่จำกัดจำนวนซึ่งห้างหุ้นส่วนสามัญจะจดทะเบียนหรือไม่ก็ได้

2.2.2) ห้างหุ้นส่วนจำกัดคือ ห้างหุ้นส่วนที่ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ตามกฎหมายห้างหุ้นส่วนประเภทนี้ต้องใช้คำว่า “ห้างหุ้นส่วนจำกัด” ประกอบหน้าชื่อของห้างหุ้นส่วนเสมอ

3) กิจการบริษัทจำกัด (Limited Company)

กิจการบริษัทจำกัด คือ บริษัทประเภทซึ่งตั้งขึ้นด้วยการแบ่งทุนเป็นหุ้นมีมูลค่าหุ้นเท่า ๆ กัน โดยผู้ถือหุ้นต่างรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินที่ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่ตนถือ

3.1) ประเภทของบริษัทจำกัด

3.1.1) บริษัทเอกชนจำกัด คือ บริษัทซึ่งตั้งขึ้นด้วยการแบ่งทุนออกเป็นหุ้น ซึ่งแต่ละหุ้นมีมูลค่าเท่า ๆ กัน โดยมีผู้ถือหุ้นตั้งแต่เจ็ดคนแต่ไม่ถึง หนึ่งร้อยคน ผู้ถือหุ้นทุกคนต่างรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินที่ตนยังสามารถส่งใช้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่ตนถือเท่านั้น และคุณสมบัติของผู้ถือหุ้นไม่เป็นข้อสาระสำคัญ

3.1.2) บริษัทมหาชนจำกัด หมายถึง บริษัทประเภทซึ่งตั้งด้วยความประสงค์ที่จะเสนอขายหุ้นต่อประชาชน โดยผู้ถือหุ้นมีความรับผิดชอบจำกัดไม่เกินจำนวนเงินค่าหุ้นที่ต้องชำระ และบริษัทดังกล่าวได้ระบุนับความประสงค์เช่นนั้นไว้ในหนังสือบริคณห์สนธิ

4) กิจการสหกรณ์ (Co-operative Society)

กิจการสหกรณ์ คือ ธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่ตั้งตั้งและดำเนินการโดยกลุ่มบุคคลที่มีความประสงค์อย่างเดียวกันร่วมกันจัดตั้ง ลงทุน ดำเนินการและเป็นเจ้าของร่วมกันด้วยความสมัครใจ

4.1) ลักษณะของกิจการสหกรณ์

4.1.1) เป็นการร่วมลงทุนของบุคคลตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป โดยไม่จำกัดจำนวน

4.1.2) เป็นการร่วมมือกันเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนของบุคคลที่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยไม่คำนึงถึงสินทรัพย์

4.1.3) ผู้สมัครสมาชิกต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่การบังคับ

4.1.4) สมาชิกทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการดำเนินงานสหกรณ์

4.1.5) มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ในหมู่สมาชิกโดยไม่คำนึงถึงผลกำไร

4.1.6) การจัดตั้งมีการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติการสหกรณ์ประเภทของสหกรณ์

4.2) ในประเทศไทยได้แบ่งประเภทของสหกรณ์ตามประกาศของนายทะเบียนสหกรณ์เกี่ยวกับเรื่องการจัดประเภทสหกรณ์ตามกฎหมายกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ออกตามความในพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2516 กำหนดประเภทสหกรณ์ที่รับจดทะเบียนรวมมี 6 ประเภท

4.2.1) สหกรณ์การเกษตรเป็นสหกรณ์ที่มีสมาชิกประกอบด้วยเกษตรกร มีหน้าที่ ในการจัดหาและให้บริการแก่สมาชิกในด้านการผลิตการเกษตร

4.2.2) สหกรณ์การประมง จัดตั้งขึ้นในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพประมงทำ
หน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและประกอบอาชีพด้านการประมงรวมถึงการจัดหาเงินทุนและอุปกรณ์
เกี่ยวกับการประมงมาจำหน่ายให้แก่สมาชิกในราคาถูกลง

4.2.3) สหกรณ์นิคม เป็นสหกรณ์ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดหาจัดสรรที่ดิน
ให้แก่สมาชิกในการประกอบอาชีพรวมถึงการจัดหาและอำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพ
ให้แก่สมาชิก

4.2.4) สหกรณ์ร้านค้า เป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการด้านการจัดหา
สินค้าอุปโภคบริโภคจำหน่ายแก่สมาชิกในราคายุติธรรม

4.2.5) สหกรณ์บริการ เป็นสหกรณ์ที่ให้บริการแก่สมาชิกในด้าน
สาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น สหกรณ์ไฟฟ้า สหกรณ์แท็กซี่ รถรับจ้าง สหกรณ์การเคหสถาน เป็นต้น

4.2.6) สหกรณ์ออมทรัพย์หรือสหกรณ์ธนากิจ เป็นสหกรณ์ที่สมาชิกร่วมกัน
จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการออมเงินในหมู่สมาชิก เพื่อให้สมาชิกได้กักเงินในยามจำเป็นด้วยอัตรา
ดอกเบี้ยต่ำ

5) กิจการแฟรนไชส์ (Franchise)

กิจการแฟรนไชส์อาจเรียกอีกอย่างว่า ธุรกิจสัมปทาน คือ ธุรกิจที่เกิดจากความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคล 2 กลุ่มขึ้นไปหรือมากกว่า ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน แต่จะส่งเสริมซึ่ง
กันและกันในระบบธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์จะกระจายสินค้าหรือบริการไปสู่ผู้บริโภคอย่างมี
ประสิทธิภาพ

5.1) ลักษณะของธุรกิจแฟรนไชส์จึงมีผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทนี้ 2 ฝ่ายคือ

5.1.1) แฟรนไชเซอร์ หรือ เจ้าของธุรกิจ คือ ผู้ให้สัมปทาน

5.1.2) แฟรนไชซี คือ ผู้ขอรับสัมปทาน

5.2) ประเภทของธุรกิจแฟรนไชส์

ธุรกิจแฟรนไชส์หรือธุรกิจแบบสัมปทานมี 2 ประเภทคือ

5.2.1) ธุรกิจแฟรนไชส์หรือแบบสัมปทานที่ใช้สินค้าและชื่อการค้า เป็น
รูปแบบธุรกิจที่ผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย หรือผู้ให้สัมปทานให้สิทธิแก่ผู้รับสัมปทานหรือตัวแทนจำหน่าย
ในการจำหน่ายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งของผู้ให้สัมปทาน โดยผู้รับสัมปทานจะได้รับชื่อ
สินค้า เครื่องหมายการค้า โดยถือเสมือนว่าเป็นผู้จำหน่ายในประเภทผลิตภัณฑ์เดียวกับผู้ให้สัมปทาน
เช่น สถานีบริการน้ำมันเชลล์ ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ฟอร์ด ตัวแทนจำหน่ายน้ำอัดลมโคคา-โคล่า
 เป็นต้น

5.2.2) ธุรกิจแฟรนไชส์หรือแบบสัมปทานที่ใช้รูปแบบทางธุรกิจ เป็นรูปแบบธุรกิจที่ผู้ให้สัมปทานให้สิทธิแก่ผู้รับสัมปทานในการขายสินค้าหรือการบริการที่ใช้เครื่องหมายการค้าของผู้ให้สัมปทาน เช่น เซเว่น-อีเลฟเว่น เคเอฟซี พิซซาช่าท เป็นต้น

6) กิจการรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise)

กิจการรัฐวิสาหกิจ หมายถึง องค์การของรัฐบาล หน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของหรือบริษัท ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานธุรกิจของรัฐบาลมีทุนรวมอยู่ด้วย เกินกว่าร้อยละ 50 มีการบริหารงานอยู่ระหว่างระบบราชการและระบบธุรกิจ

6.1) สาเหตุที่รัฐบาลเข้ามาดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ

- 6.1.1) เพื่อหารายได้เข้ารัฐบาลนอกเหนือจากการเก็บภาษีอากร
- 6.1.2) เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน
- 6.1.3) เพื่อป้องกันการผูกขาดและการเอาเปรียบจากผู้ประกอบการเอกชน
- 6.1.4) กิจการบางอย่างต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก
- 6.1.5) เพื่อความมั่นคง ความสงบและความปลอดภัยของประเทศชาติ
- 6.1.6) เพื่อควบคุมการผลิต หรือการบริโภคสินค้าบางชนิด
- 6.1.7) เพื่อเป็นการส่งเสริมเอกลักษณ์ วัฒนธรรมและเผยแพร่ชื่อเสียง

ของประเทศ

6.2) ประเภทของรัฐวิสาหกิจ

การจำแนกประเภทของรัฐวิสาหกิจไทย สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ ตามลักษณะการจัดตั้งและจำแนกตามรายได้ที่นำส่งแก่รัฐ

- 6.2.1) จำแนกตามลักษณะการจัดตั้ง สามารถจำแนกได้ดังนี้
 - 6.2.1.1) ประเภทองค์การและโรงงาน
 - 6.2.1.2) ประเภทพนักงานและกิจการอื่น
 - 6.2.1.3) ประเภทธนาคารและบริษัทที่รัฐบาลถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50
 - 6.2.1.4) แบ่งตามหน่วยงานที่รัฐวิสาหกิจสังกัด
- 6.2.2) จำแนกตามรายได้ที่นำส่งแก่รัฐ
 - 6.2.2.1) รัฐวิสาหกิจประเภทผูกขาด
 - 6.2.2.2) รัฐวิสาหกิจประเภทกึ่งผูกขาด
 - 6.2.2.3) รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค
 - 6.2.2.4) รัฐวิสาหกิจประเภทอุตสาหกรรม
 - 6.2.2.5) รัฐวิสาหกิจประเภทอื่น ๆ

6.2.2.6) รัฐวิสาหกิจประเภทบริษัทจำกัด

(สุดาทิพย์ ตันตินิกุลชัย และศักดา หงส์ทอง, 2547)

2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษาความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2552) การทำงานที่มีส่วนร่วมกันในองค์กร มีระบบการแข่งขันเข้ามาเป็นตัวผลักดันให้แสดงออกซึ่งความสามารถมีส่วนในการหล่อหลอมให้องค์กรส่งเสริมคนเก่งมากกว่าคนดี ส่งผลให้ในองค์กรเกิดปัญหาความไม่ไว้วางใจกันเกิดความไม่ศรัทธากันภายในทีมงาน ซึ่งเป็นบ่อนทำลายการเติบโตขององค์กร การสร้างความไว้วางใจนั้นทำได้ไม่ยาก ถ้าองค์กรมีแนวทางในการผลักดันอย่างจริงจัง สิ่งที่เราควรได้รับการพัฒนาปรับแก้คือเรื่องของภาวะผู้นำ เพราะพนักงานจะมองไปที่ผู้บริหารระดับสูงกว่าตน และมักมีคำพูดที่จะตอบหรือแก้ตัวหากงานไม่ประสบผลตามที่คาดไว้ว่า ถ้าหัวหน้าไม่สั่ง หนทางก็จะไม่ขยับ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำต้องทำให้เกิดความน่าไว้วางใจ แล้วลูกน้องหรือคนรอบข้างมีปฏิสัมพันธ์ก็จะไว้วางใจในผู้นำและไว้วางใจในองค์กร

การสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นไม่ใช่เป็นสิ่งที่ผู้นำจะต้องสร้างเท่านั้น ในส่วนของพนักงานก็ควรเปลี่ยนแปลงตัวเอง ไม่ต้องรอให้ผู้นำเปลี่ยนหรือกล่าวโทษที่ผู้นำ ตัวเรามีอิทธิพลต่อตัวเราเต็มที่จะเปลี่ยน ถ้าไม่ลงมือพัฒนาให้เรามีคุณสมบัติหรือมีคุณลักษณะที่ดี คนอื่นที่จะมาปฏิสัมพันธ์กับเราจะไม่ไว้วางใจเรา ทั้งนี้หากคนในองค์กรส่วนใหญ่ตระหนักและให้คุณค่ากับสิ่งเหล่านี้แล้วองค์กรจะไม่มีปัญหาเรื่องการไว้วางใจกัน ถ้ามีความไว้วางใจกันทั่วทั้งองค์กรจะทำให้เกิดความสุข สามารถช่วยลดต้นทุนได้เป็นอันมาก ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรไม่จำเป็นต้องออกระเบียบต่าง ๆ ขึ้นมาควบคุมพนักงานมากมาย ช่วยให้เกิดการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้มหาศาล สามารถเพิ่มผลประโยชน์สวัสดิการแก่ลูกจ้างพนักงานหรือพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือได้ว่า “ความไว้วางใจเป็นต้นทุนของการพัฒนาที่ใหญ่หลวง”

พลสุ เดชะรินทร์ (2547) ระบุว่าในส่วนของการโน้มน้าวและสร้างพลังแรงจูงใจให้แก่พนักงาน เป็นสิ่งที่หลายองค์กรมักมีปัญหาไม่แตกต่างกันในปัจจุบันนี้ ว่าด้วยเรื่องหนึ่งที่สำคัญก็คือการที่คนทำงานขาดแรงจูงใจที่จะทำงานให้เต็มงานตามเป้าหมาย ซึ่งการที่พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานนั้นมักเกิดจากสาเหตุหลายอย่าง ได้แก่ การคัดเลือกบุคลากรที่ยังบกพร่อง การกำหนดเป้าหมายของงานที่ไม่เด่นชัด ระบบการประเมินผลงานและการให้รางวัลตอบแทน ตลอดจนความสามารถในการโน้มน้าวให้พนักงานยอมรับระบบการประเมินผลและการให้รางวัลของผู้บริหารและหัวหน้างาน หากเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ยังบกพร่องหรือยังไม่เคลียร์ ก็จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน แต่ก็ไม่ทำให้การทำงานที่ดีไม่ถึงกับเกิดขึ้นเสียเลยทีเดียว

ปัจจุบันองค์การถูกท้าทายด้วยระบบโลกาภิวัตน์ที่นำมาซึ่งเป็นการเอารัดเอาเปรียบทุก รูปแบบเพื่อชัยชนะจึงส่งผลทำให้ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารใหม่ โดยการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ซึ่งผู้บริหารต้องเริ่มต้นจากการ ทบทวนเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ใหม่และพร้อมทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ที่จะทำให้องค์การเกิดผลลัพธ์ที่ดีในปัจจุบันและในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารองค์การจะต้องนำเอารูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ต่าง ๆ มาหาวิธีในการพัฒนาบุคลากรแนวใหม่ โดยที่ผู้บริหารและองค์การต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพราะหากผู้บริหารองค์การและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้ให้ความสำคัญและให้ความเอาใจใส่อย่างจริงจัง ก็จะส่งผลลัพธ์ให้เกิดขึ้นกับองค์การในระยะยาว เพราะเมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาทัศนคติและมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี และพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม ก็ย่อมจะทำให้องค์การได้ความจงรักภักดี ความทุ่มเทกำลังสติปัญญาและความสามารถในทุก ๆ ด้านเพื่อพัฒนาองค์การให้เติบโตอย่างยั่งยืน แต่ทว่าหากพนักงานไม่ได้รับการพัฒนาทัศนคติและขาดแรงจูงใจที่ดีพอ ก็จะส่งผลกระทบทำให้การทำงานของพนักงานไม่เต็มທີ່หรือบางครั้งก็ทำงานตามหน้าที่ของตนให้เสร็จในแต่ละวันเท่านั้นและส่งผลกระทบตามมาโดยพนักงานจะขาดจิตสำนึกที่จะรักองค์การ ขาดการทุ่มเทกำลังกายทำให้องค์การไม่พัฒนาและขาดการเติบโตเพราะฉะนั้นการพัฒนาคอนให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในระยะยาวจึงต้องเปลี่ยนหลักการและแนวคิดแบบเดิมมาเป็นระบบการพัฒนาคนแนวใหม่

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในระยะยาวจึงต้องเปลี่ยนหลักการและวิธีคิดจากแบบเดิมมาสู่การพัฒนาแบบใหม่ โดยอาศัยการพัฒนาทัศนคติ การพัฒนาลักษณะนิสัย และการพัฒนาแรงจูงใจของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จึงจะช่วยให้บุคลากรและองค์การอยู่รอดและเติบโตเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกประเทศและเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อย่างดี และพร้อมที่จะใช้ข้อมูลต่าง ๆ มาทำการตัดสินใจในการบริหารงานบุคคล เพื่อให้อยู่รอด ซึ่งจำเป็นจะต้องปรับตัวอยู่เสมอโดยมีโลกทัศน์ที่กว้างไกล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจในองค์การความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.1 ด้านความไว้วางใจในองค์การ

Hoy และ Tschannen-Moran (2003) ได้นิยามความไว้วางใจในองค์การว่า บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความตั้งใจที่จะเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น อยู่บนพื้นฐานความเชื่อมั่นของความเมตตากรุณา ความน่าเชื่อถือความสามารถความซื่อสัตย์สุจริต และการเปิดเผย

Mayer, Davis และ Schoorman (1995) ความไว้วางใจ คือ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นบนพื้นฐานที่มีความคาดหวังเชิงบวกต่อพฤติกรรมของผู้อื่น ที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของความเสียหายและการพึ่งพากัน

Rotter (1971) กล่าวถึงความไว้วางใจ คือความคาดหวังที่มีต่อบุคคลที่น่าเชื่อถือทั้งทางด้านคำพูด ด้านการกระทำ และด้านคำมั่นสัญญา จากการเขียนบรรยายหรือการใช้ข้อความของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ

Mayer และคณะ (1995, pp. 709-734) ได้สรุปการวิจัยไว้ว่า “ความไว้วางใจในองค์กร มีปัจจัยที่ส่งเสริมเป็นลักษณะของความไว้วางใจในองค์กร 3 ปัจจัยประกอบด้วย (1) ความสามารถ (Ability) คือทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถในการโน้มน้าวให้เกิดสิ่งต่าง ๆ หรือการโน้มน้าวผู้อื่น (2) ความรู้สึกที่ดี (Benevolence) คือ ความรู้สึกที่อยากจะทำสิ่งที่ดีมีคุณค่าให้กับผู้ที่ไว้วางใจเรา และ (3) ความตรงไปตรงมา หรือความซื่อสัตย์ (Integrity) เป็นความสม่ำเสมอในการปฏิบัติตนด้วยความจริงใจ ตรงไปตรงมา”

ด้านปัจจัยคุณลักษณะ และจิตลักษณะที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ พบว่ามีหลากหลายปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในตัวของผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) ซึ่งจะส่งผลก่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากผู้มอบความไว้วางใจ (Trustor) และจากนักวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้านี้ คือ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ (Past Interactions) ในงานศึกษาของ Boyle และ Bonacich (1970) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม (Availability) ศักยภาพ (Competence) ความสอดคล้อง (Consistency) ความรอบคอบ (Discreetness) ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความยุติธรรม (Fairness) ความเปิดเผย (Openness) การรักษาสัญญา (Promise Fulfillment) การเป็นมิตร (Receptivity) ความภักดี (Loyalty) จากงานวิจัยของ Butler (1991) ปัจจัยด้านการแสดงความซื่อสัตย์ (Trustworthy Intentions) และความสามารถ (Ability)

คินนิจ วิรุฬห์ชาตะพันธ์ (2549) ได้กล่าวไว้ในบทความว่า ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust) เป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีความมั่นใจ และความไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยงและเพิ่มความระมัดระวังทางความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อผู้นำหรือองค์กร หรืออาจหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อถือต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นคนที่น่าเชื่อถือและมีความน่าไว้วางใจพึ่งพาได้ ซึ่งจะนำมาสู่ความไว้วางใจในองค์กรเพื่อบรรลุผลของความสำเร็จร่วมกันในงานในงานนั้นด้านความเชื่อมั่น ในตัวบุคคลหรือองค์กรไม่ได้เกิดขึ้นมาแล้วตั้งอยู่อย่างเลื่อนลอย แต่ต้องมี “ฐาน” ในการรองรับ นั่นคือผลงานการกระทำ และพฤติกรรมเฉพาะบุคคลในองค์กร หากต้องการให้คนมีความเชื่อมั่น เชื่อถือ ควรเริ่มจาก “การกระทำ” ที่น่าเชื่อถือก่อน ถ้าการกระทำน่าเชื่อถือแล้ว ผลจากการเชื่อถือนั้น จะส่งผลต่อผู้ปฏิบัติตนเอง การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์และประวัติขององค์กร ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อยังปัจจัยด้านความตั้งใจ ความภักดี และความไว้วางใจด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้รวมถึงปัจจัยที่

เกิดจากการสื่อสาร และส่งผ่านข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและความเชื่อจากรุ่นสู่รุ่น เช่น ในพนักงานใหม่เมื่อเห็นผู้นำประพฤติปฏิบัติตนอย่างไร เมื่อเขาได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก็มีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมตามแบบดังกล่าวด้วย

ความไว้วางใจ TRUST ต้องมีองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ

1) ความรู้ความสามารถ หมายถึง บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ในเนื้อหาและความสามารถปฏิบัติได้มีประสิทธิภาพอย่างสูง มีความรู้ในส่วนของสาขาวิชาใดสาขาวิชาหนึ่งหรือรวมหลากหลายสาขาวิชาได้เป็นอย่างดี

2) ความเป็นคนดีและมีคุณลักษณะดีโดยเนื้อแท้ หมายถึง บุคคลจะต้องเป็นคนดี โดยที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม ความมีวุฒิภาวะ เป็นต้น

การเป็นผู้บริหารหรือผู้นำต้องอาศัยลูกน้องในการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ คนที่ได้รับมอบหมายงานจะรู้สึกได้รับความไว้วางใจ แต่ในฐานะผู้ที่มอบหมายงานการไว้วางใจลูกน้องจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก หากไม่ไว้วางใจก็ไม่ควรมอบหมายงานให้ อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารควรมีแผนติดตามผลงาน และรับทราบรายงานเป็นระยะ ๆ เพื่อรับรู้ความก้าวหน้าของงาน หากงานไม่เป็นไปตามแผนจำเป็นต้องหาวิธีการและเข้าไปแก้ไขอย่างรวดเร็ว เพื่อให้บรรลุถึงผลที่วางไว้ฉะนั้นนักบริหารหรือผู้นำที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์ในการคัดบุคคลที่มีความสามารถตรงตามงานที่พวกเขาถนัด และต้องให้ความเชื่อมั่นในตัวพวกเขาเหล่านั้นเพื่อให้บุคคลนั้นเกิดกำลังใจในการทำงาน

การที่บุคลากรรู้สึกมีความไว้วางใจในองค์กรระดับสูง ผู้บริหารจำเป็นต้องมีนโยบายที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ซึ่งให้อิสระในความคิด การทำงาน และความร่วมมือของพนักงานในองค์กรซึ่งการบริหารแบบเก่าที่ใช้การสั่งการ และการควบคุมจากบุคคลหนึ่ง จะถูกแทนที่ด้วยการกระจายอำนาจไปสู่ผู้ปฏิบัติงานลำดับถัดไป โดยผู้บริหารมีความเต็มใจที่จะเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานยอมรับการเสริมสร้างพลังอำนาจนี้และทำตามข้อผูกพัน เพื่อให้องค์กรถึงบรรลุเป้าหมาย และมีความไว้วางใจมากขึ้น ซึ่งความไว้วางใจต้องได้รับการผสมผสานเป็นส่วนหนึ่งที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ในปัจจุบันบริษัทหรือองค์กรที่มีชื่อเสียงหลายแห่งกำลังพยายามหาวิธีการต่าง ๆ ในการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทหรือองค์กร รวมถึงภาพลักษณ์ของการเป็นบริษัทที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อลูกค้า เพราะการเป็นบริษัทหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือนั้น ความไว้วางใจก็นับเป็นส่วนสำคัญ และควรปลูกฝังไปถึงจิตใจบุคลากรทุก ๆ คนโดยเฉพาะในระดับของผู้บริหารองค์กรด้วยแล้วนั้น ล้วนแล้วแต่มีความเข้าใจเป็นอย่างดี โดยพวกเขาต้องสื่อสารกับผู้ลงทุน พนักงาน และลูกค้าตลอดจนสาธารณชนทั่วไป

จึงนำมาสรุปว่า ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบและส่วนสำคัญในการบริหาร และเป็นกลยุทธิ์ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ และจากสภาพความเป็นจริงในสังคมปัจจุบันความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญมากขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก การที่บุคลากรมีความไว้วางใจในองค์กรหรือไว้วางใจในผู้นำ จะทำให้ทีมงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เข้ามากระทบได้ดี โดยรักษาความไว้วางใจให้คงเส้นคงวา ระหว่างคำพูดและการกระทำ ตลอดจนการแสดงออกถึงการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เอื้ออาทรต่อกัน ทั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์กรจะต้องบริหารจัดการให้โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรให้มีความสอดคล้องกัน โดยองค์กรต้องเรียนรู้ที่ทำให้บุคลากรนั้นสามารถร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์เพื่อเสริมสร้างอำนาจขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จนถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะในปัจจุบันคุณภาพของพนักงานนั้นเป็นเรื่องที่องค์กรคัดสรรได้ แต่การรักษาพนักงานคุณภาพให้อยู่กับองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่ท้าทายยิ่งกว่า

ทั้งนี้ พจนารถ ชีบังเกิด (2550) ยังได้กล่าวว่า “สิ่งที่ผู้บริหารต้องการที่สุด คือ ความสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัว และอาชีพการงาน ผู้บริหารไม่ได้ทำงานคนเดียว การมีทีมงานที่เป็นหนึ่งเดียว มีเพื่อนที่คอยช่วยเหลือ มีครอบครัวที่เข้าใจ และมีความสุข และได้รับการสนับสนุนจากบุคคลทั่วไป จะนำไปสู่ความสำเร็จในเส้นทางสายตรง ซึ่ง สิ่งเหล่านี้ต้องเริ่มต้นจาก ความไว้วางใจ”

2.2.2 ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

Cook และ Wall (1980) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นต่อเจตนาของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร รวมทั้งความมั่นใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร

Das และ Tang (1998, p. 494) กล่าวว่า “ความน่าเชื่อถือเป็นระดับของผู้ที่ให้ความไว้วางใจ มีทัศนคติไปในทางบวกต่อทัศนคติของผู้ที่ไว้วางใจ และความน่าเชื่อถืออยู่ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงที่จะเปลี่ยนได้”

McAllister (1995) นิยามความไว้วางใจว่า ขอบเขตความรู้สึกรู้สึกมั่นใจและเต็มใจที่จะทำหน้าที่บนพื้นฐานของคำพูดการกระทำ และการตัดสินใจของผู้อื่น

Rotter (1971) กล่าวว่า เป็นความคาดหวังต่อบุคคลเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งด้านคำพูด การกระทำ คำมั่นสัญญา จากการเขียนหรือใช้ข้อความของบุคคลหรือกลุ่ม

Rousseau, Sitkin, Burt และ Camerer (1998, p. 395) “ความน่าเชื่อถือเป็นสถานการณ์ทางจิตวิทยาที่ประกอบไปด้วยความตั้งใจที่จะยอมรับความเปราะบางบนความคาดหวังเชิงบวกของความตั้งใจหรือพฤติกรรมของผู้อื่น”

X Y Z 3 ทฤษฎีของการบริหารคน

ผู้บังคับบัญชาจะไม่ควบคุมผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด แต่จะส่งเสริมให้รู้จักควบคุมตนเองมากขึ้น วิธีการบริหารตามแนวนี้นี้ จะเป็นการรวบรวมบุคคลและเป้าหมายโครงการเข้าไว้ด้วยกัน การจูงใจต้องใช้วิธีการจูงใจในระดับสูง

1) ทฤษฎี X (The Traditional View of Direction and Control)

1.1) ทฤษฎีนี้เกิดข้อสมมติฐานที่ว่า

- 1.1.1) คนไม่ชอบทำงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ
- 1.1.2) คนไม่ทะเยอทะยาน และไม่คิดริเริ่ม ชอบให้การสั่ง
- 1.1.3) คนเห็นแก่ตนเองมากกว่าองค์การ
- 1.1.4) คนมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
- 1.1.5) คนมักโง่ และหลอกง่าย

หลักความคิดของทฤษฎี X มองคนในแง่ลบ คนจะทำงานเมื่อมีกฎระเบียบมาบังคับ และต้องจ่ายค่าตอบแทนจึงจะทำงาน หลายบริษัทบริหารบุคลากรโดยใช้ทฤษฎีนี้ ซึ่งดูเหมือนจะได้ผลผลิตภาพที่ดี แต่สัมพันธภาพระหว่างองค์การกับบุคลากรกลับไม่ดีตามผลผลิตภาพที่ได้รับ สถานการณ์ที่บ่งบอกคือ พนักงานรอรับโบนัสแล้วก็ลาออก อัตราการเข้า-ออกจากงานสูง พนักงานเพียงทำตามหน้าที่ที่พวกเขาได้รับเท่านั้น แต่ไม่ได้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ผู้นำที่บริหารบุคลากรด้วยทฤษฎี X มักจะได้รับผลงานที่ดีเยี่ยมจากลูกน้องแต่อย่างหวังความจงรักภักดีจากลูกน้องเลย

2) ทฤษฎี Y (The integration of Individual and Organization Goal)

2.1) ทฤษฎีข้อนี้เกิดจากข้อสมมติฐานที่ว่า

- 2.1.1) คนจะให้ความสนับสนุน ร่วมมือ ขยัน รับผิดชอบ
- 2.1.2) คนไม่เกียจคร้านและไว้วางใจได้
- 2.1.3) คนมีความคิดริเริ่มทำงานถ้าได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง
- 2.1.4) คนมักจะพัฒนาวิธีการทำงาน และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับบุคลากรและมองคนในเชิงบวก ส่งเสริมให้คนเพิ่มเติมความสามารถและศักยภาพเพิ่มขึ้นจนกระทั่งบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ ทฤษฎีนี้มองคนเป็นจุดศูนย์กลาง โดยทั่วไปแล้วมักใช้ได้กับบุคลากรที่ค่อนข้างมีจริยธรรมดีและมีการศึกษาสูง แต่ในความเป็นจริงในองค์การหนึ่ง ๆ มักมีบุคลากรที่มีความหลากหลายทางพฤติกรรม มีพื้นฐานทางความคิดต่างกัน ดังนั้นการจะใช้ทฤษฎี Y เพียงอย่างเดียวในการบริหารคนจึงอาจประสบปัญหาหลายอย่างและไม่บรรลุผลตามที่ ตั้งใจไว้

3) ทฤษฎี Z (Z Theory) (Ouchi, 1981) ทฤษฎีนี้รวมเอาหลักการของทฤษฎี X และ Y เข้าด้วยกัน แนวความคิดก็คือ องค์กรต้องมีหลักเกณฑ์ที่ควบคุมมนุษย์ แต่มนุษย์ก็รักความเป็นอิสระและมีความต้องการ หน้าที่ของผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ของบุคลากรในองค์กร

3.1) ทฤษฎีมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการคือ

3.1.1) การทำให้ปรัชญาที่กำหนดไว้บรรลุ

3.1.2) การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3) การให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3.1.4) การให้ผู้ใต้บังคับบัญชานั้นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3.2) ทฤษฎีนี้ใช้หลักการ 3 ประการ คือ

3.2.1) คนในองค์กรต้องซื่อสัตย์ต่อกัน

3.2.2) คนในองค์กรต้องมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3.2.3) คนในองค์กรควรมีความใกล้ชิดเป็นกันเอง

3.3) ทฤษฎี Z (Theory Z) คือ การบริหารงานแบบญี่ปุ่น ที่มีลักษณะเด่น 7 ประการ ได้แก่

3.3.1) การจ้างงานตลอดชีพ (Lifetime Employment) การจ้างงานลักษณะนี้ เพื่อให้พนักงานมีสร้างความรู้สึกรักองค์กร และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร คนที่อยู่ในบริษัทยาวนาน อาจได้รับรางวัล (Reward) เป็นหุ้นของบริษัทด้วย

3.3.2) การประเมินผลงาน (Evaluation) เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ระดับสูง ที่จะต้องประเมินผลงานผู้ใต้บังคับบัญชา และผลงานดังกล่าวจะเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินโบนัส เป็นการให้รางวัลในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและความสามารถ

3.3.3) การเลื่อนตำแหน่งแบบช้า ๆ (Slow Promotion) มีความสัมพันธ์กับระบบการจ้างงานตลอดชีพ และระบบอาวุโส (Seniority System) ซึ่งขึ้นอยู่กับระยะเวลาการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงาน

3.3.4) การทำงานที่ถนัด (Non-Specialized Career Paths) พนักงานจะทำงานตรงตามความสามารถที่ตนมี ไม่นิยมสลับเปลี่ยนตำแหน่งให้พนักงานได้เปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบไปเรื่อย ๆ (ไม่เห็นด้วยกับ Re-engineering ที่พนักงานจะทำงานหลาย ๆ อย่าง หรือสลับตำแหน่งไปเรื่อย ๆ)

3.3.5) มีการควบคุมแบบไม่เด่นชัด (Implicit Control Mechanism) ใช้มากที่สุด คือ มักใช้การควบคุมที่ไม่เป็นทางการ โดยใช้สมมุติฐานการปฏิบัติงาน การให้รายละเอียด หรือการอธิบายการทำงาน จะใช้วิธีบอกกล่าวมากกว่าเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

3.3.6) การร่วมตัดสินใจ (Collective Decision Making) ลักษณะของการบริหารที่มีการร่วมตัดสินใจ ปรากฏไม่เด่นชัด ยิ่งถ้าเป็นบริษัทข้ามชาติที่ร่วมทุนด้วยแล้ว การทำกิจกรรมในลักษณะที่เป็นกลุ่ม ๆ ยังไม่ค่อยแพร่หลาย

3.3.7) ความผูกพันทั้งหมด (Wholistic Concern) ผู้บริหารขององค์การจะเข้าร่วมกิจกรรมโดยรวมไม่บ่อยครั้งมากนัก ยิ่งถ้าเป็นบริษัทข้ามชาติด้วยแล้วผู้จัดการจะเข้าร่วมกิจกรรมเป็นครั้งคราว เท่านั้น

แนวคิดนี้เป็นการบูรณาการระหว่าง ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y เป็นการตีกรอบกฎ ให้เหมาะสมกับความไว้วางใจในตัวของผู้คนในองค์การ หากองค์การสามารถนำทฤษฎีนี้ไปปฏิบัติให้เห็นผลก็น่าจะเกิดคุณค่าแก่องค์การสูงสุด แต่ที่ยากลำบากคือการสร้างเป้าหมายให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตาม ตำแหน่งงาน สถานะ และความคาดหวัง

2.2.3 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow (1954 อ้างใน พิษุตา สวัสดิสุข, 2551) มีแนวคิดว่าคุณคนทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการนั้นได้รับผลการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างใน พิษุตา สวัสดิสุข, 2551)
ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการ ในความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการของบุคคลที่ได้รับผลการตอบสนองไปแล้ว จะไม่กลายเป็นสิ่งที่จูงใจต่อพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองไปแล้วที่จะเป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรม
- 3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น จากความต้องการต่ำไปหาสูงตามลำดับ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

Maslow (1954 อ้างใน พิษุตา สวัสดิสุข, 2551) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ถือเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Security Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรรคพวก การเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น และการมีตัวตนในสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในส่วนของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

ทฤษฎีของมาสโลว์นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ คือความพอใจในส่วนของการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่ต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ HERZBERG ทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดจากความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

1) ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับทั้งจากผู้บังคับบัญชา จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากเพื่อนร่วมงานซึ่งปัจจัยนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ แสดงความยินดี หรือการแสดงออกอื่นที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจ ต้องมาจากความคิดริเริ่มและท้าทายให้เกิดการลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบในสิ่งใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement and Growth in Capacity) หมายถึง ได้ปรับเปลี่ยนตำแหน่ง ให้ก้าวหน้าขึ้นของคนในองค์กร มีโอกาสที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการส่งเสริมอบรม

2) ปัจจัยห้าประการ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับภาวะแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยห้าประการมีอยู่ 9 ประการ คือ

2.1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ส่วนที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน และมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้ร่วมงาน

2.4) ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับในสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

2.5) เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร

2.6) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.7) สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมง

2.8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

2.9) ความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกมั่นคงในการในการปฏิบัติงาน และมีความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงในองค์กร

Herzberg (1959) ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยห้าประการ เพราะถ้าปัจจัยห้าประการอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้พนักงานอย่างมาก และจะเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าความสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลด

ความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

จากทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ดังนี้ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การจ่ายผลตอบแทน ความสำคัญของตนในองค์การ การยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารงานและสภาพการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจรรงรักภักดีในองค์การ

โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้ว ส่วนใหญ่มีความปรารถนาอยากจะมี ความก้าวหน้าของตนเอง ซึ่งนับว่าเป็นธรรมชาติและความต้องการหนึ่งของมนุษย์ โดยทฤษฎีตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของ McClelland (1961) และทฤษฎี สองปัจจัยของ Herzberg (1959) ต่างก็ยอมรับ ในเรื่องนี้ มนุษย์มีปัจจัยที่จะคงอยู่และไปจากองค์การแตกต่างกันดังนั้นหากการทำงานใดไม่เปิดให้บุคคลก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงได้ คนก็จะไม่ไปทำงานในองค์การนั้น ในอีกมิติหนึ่งนักทฤษฎีสมัยใหม่หรือนักพฤติกรรมศาสตร์ เชื่อว่ามนุษย์ไม่เพียงแต่เป็นสัตว์เศรษฐกิจ มนุษย์ยังมีความต้องการทางสังคม มีความต้องการส่วนตัวและมีเป้าหมายที่แตกต่างกันในการเข้ามาอยู่ร่วมกันในองค์การ การใช้ปัจจัยทางเศรษฐกิจอย่างเดียวเป็นเครื่องจูงใจ จึงไม่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการนำมาซึ่งความจรรงรักภักดี รู้สึกพอใจในการทำงานและความรู้สึกที่ตนเองเสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จะต้องคำนึงถึงเป้าหมายที่แตกต่างกันในการเข้ามาอยู่ร่วมกัน ในลักษณะความต้องการส่วนตัวของมนุษย์เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อที่จะบำบัดความต้องการที่แตกต่างกันของมนุษย์

ความปรารถนาของบุคลากร ในมิติต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับความจรรงรักภักดีที่บุคลากรจะมีให้แก่องค์การของตนเอง ซึ่งในทัศนะของบาร์นาร์ด (Barnard) ความจรรงรักภักดีมีความสำคัญต่อการบริหาร ซึ่งหมายถึงความเต็มใจของบุคลากรที่จะทำงานให้กับองค์การ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ความจรรงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ได้การยอมรับเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญขององค์การ ความจรรงรักภักดีนับเป็นพฤติกรรมสำคัญที่มีผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรในองค์การ อีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การได้ยาวนานขึ้น และเป็นแนวทางเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคลากรแสดงออกถึงความรู้ความสามารถในทางที่จะสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีคุณภาพมากขึ้นเมื่อมองในมิติของการพัฒนาสถานศึกษา ซึ่งอยู่ในฐานะองค์การหนึ่ง การที่จะพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น ต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบแห่งความสำเร็จ 3 ประการ นั่นคือ (1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) (2) ประสิทธิผล (Effectiveness) (3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

องค์ประกอบดังกล่าว มีความสัมพันธ์สองทางกับการปฏิบัติงานของบุคลากร นั่นคือ จากผลของการปฏิบัติด้วยความทุ่มเทของบุคลากร กับอีกทางหนึ่งคือผลการดำเนินงานขององค์การ ที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านความรู้สึกของบุคลากร เช่นความมั่นใจ ความผูกพัน และความจงรักภักดี เป็นต้น และผู้ที่สามารถผลักดันให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้นั้นก็คือ บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ นั่นเอง โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้กำกับ ติดตาม ทั้งนี้ มีนักวิชาการ ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่ององค์การ ได้ให้ความหมายของ “ความจงรักภักดี” ไว้ดังต่อไปนี้

Mccarthy (1998) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์การ และนำมาซึ่งความจงรักภักดี

Baron (1996) ได้ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การ คือ ความผูกพันต่อองค์การหรือเจตคติต่อองค์การที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าบุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและห่วงหาต่อองค์การที่ตนเอ็นดูสมาชิกอยู่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับสูงมีส่วนสัมพันธ์กับการอยู่กับองค์การในปัจจุบัน โดยประกอบด้วย (1) การยอมรับอย่างสูงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) การเต็มใจที่จะเข้าไปกระทำการใด แทนได้ (3) ความปรารถนาอย่างสูงส่งที่จะคงอยู่กับองค์การนั้นต่อไป

ความจงรักภักดีต่อองค์การจึงนับเป็นเจตคติที่ค่อนข้างมั่นคงในช่วงเวลาอันยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภูมิใจในองค์การ มีความพึงพอใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาองค์การมีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์การต้องสรรหาบุคลากรที่มีความรู้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การแล้ว การรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นให้อยู่กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อนำพาองค์การสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ

March และ Mannari (1977) ได้ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีในองค์การ เป็นระดับความมากน้อยที่มีผลต่อความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ หรือความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนกำลังทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักที่องค์การวางไว้ รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลทางบวกต่อองค์การ

Buchanan (1974) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การคือบุคคลรู้สึกผูกพันยึดมั่นถ้อยมั่นกับองค์การ และปรารถนาอยากจะเป็นสมาชิกในองค์การนั้น ๆ ต่อไป

Kanter (1971) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การ คือ ความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคม และมีความผูกพันต่อระบบสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ซึ่งเป็นการสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม

Hirschman (1970) ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การหมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์การนั้นต่อไป ถึงแม้ผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์การก็ตาม

Gordon, Philpot, Burt, Thompson และ Spiller (1980) กล่าวว่า ความจงรักภักดีเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

Lee และ Reed (1972) ความจงรักภักดีต่อองค์การ หมายถึง การเชื่อฟัง การแสดงความรักด้วยความเคารพ การซื้อสัตย์การทำตามหน้าที่และให้การสนับสนุน

Hoy และ Rens (1974) องค์ประกอบที่มีส่วนให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การประกอบด้วยสามมิติ ดังนี้

- 1) พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) เช่น ความไม่ต้องการย้ายออกไปจากองค์การ ความต้องการย้ายตามองค์การเมื่อองค์การย้ายสถานที่ไปที่อื่น
- 2) ความรู้สึก (Affective Aspect) เช่น ความรักที่จะทำงานในองค์การ ความพึงพอใจ ความผูกพันกับองค์การ
- 3) การรับรู้ (Cognitive Aspect) เช่น ความไว้วางใจในองค์การและความเชื่อมั่น ความเชื่อถือในตัวผู้บังคับบัญชาและองค์การ แม้ผู้อื่นจะมีปฏิกริยาที่มีผลต่อการตัดสินใจขององค์การ ความรู้สึกว่าองค์การและผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะรับผิดชอบร่วม เมื่อตนเองได้ปฏิบัติบางอย่างบกพร่อง ความรู้สึกทางตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์การ

กล่าวโดยสรุป ความจงรักภักดีต่อองค์การคือความคิด ความรู้สึกและการแสดงออกของบุคคลซึ่งเคารพต่อองค์การ มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์การ มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์การ มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การภูมิใจ สนใจเอาใจใส่ และสนับสนุนองค์การ ปกป้ององค์การ จากความหวังร้ายจากบุคคลอื่น ตระหนักในคุณค่าขององค์การ มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์การทุกเมื่อ มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่ต้องการปฏิบัติงานอยู่ในองค์การต่อไป รู้สึกและแสดงออกทั้งวาจาและการปฏิบัติที่ดีต่อองค์การทั้งต่อหน้าและลับหลัง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Moorman (1992) แสดงความไว้วางใจนั้น มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของความมุ่งมั่น รวมถึงกระบวนการความสัมพันธ์ เช่นการทำงานร่วมกันอย่างคุณภาพ การศึกษาของ (Moorman, Zaltman & Deshpandé, 1992) ชี้ให้เห็นถึงแม้ว่าความไว้วางใจไม่ได้มีผลกระทบโดยตรงต่อพนักงานที่ทำงานนั้น ซึ่งผลจากการวิจัยตลาด มีผลกระทบทางอ้อมต่อคุณภาพของการทำงานร่วมกัน แสดงให้เห็นบทบาทที่สำคัญของความเชื่อมั่นในความสัมพันธ์ มุมมองของเรามีความสอดคล้องกับการวิจัยก่อนที่ความไว้วางใจของพนักงานในองค์การเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการรักษาความสัมพันธ์ในระยะยาวและจะมีผลต่อความสัมพันธ์ของกระบวนการ เช่น การทำงานร่วมกันในเชิงบวกกับองค์การ

Crewson และ Guyot (1997) ได้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทางภาครัฐและพนักงานทางภาคเอกชน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทั้งสององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานในองค์กรของรัฐจะไม่ค่อยให้ความสนใจกับรางวัลที่เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเท่ากับพนักงานในองค์กรเอกชน แต่จะสนใจในเรื่องสวัสดิการที่พวกเขาจะได้รับมากกว่า นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยของ Jurkiewicz, Massey และ Brown (1998) ซึ่งได้ข้อสรุปที่สนับสนุนผลการวิจัยของ Crewson และ Guyot (1997) ที่ว่าพนักงานในองค์กรภาครัฐและพนักงานในองค์กรภาคเอกชนมีปัจจัยจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยที่ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรภาครัฐที่สำคัญ ๆ เรียงตามลำดับตามความสำคัญได้แก่ ความมั่นคงและความปลอดภัยในอนาคต การมีโอกาสในการศึกษาในสิ่งใหม่ และการมีโอกาสในการได้ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของคนในองค์กรภาคเอกชนที่สำคัญ ๆ เรียงตามลำดับตามความสำคัญได้แก่การได้รับเงินเดือนที่สูงกว่า การมีโอกาสแสดงออกถึงการเป็นผู้นำ และการมีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในองค์กร เป็นต้น

Brumels และ Beach (2008) หลักจากศึกษาวิจัยได้นำเสนอปัจจัย 7 ข้อที่จะเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรได้นอกเหนือจากเงิน คือ (1) การสื่อสารที่เปิดโอกาสการสื่อสารสองทางภายในบริษัท (2) ทำให้พนักงานรู้ถึงคุณค่าในตนเองและได้รับการยอมรับให้เกียรติจากบริษัท (3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการเพิ่มความท้าทายในการทำงานโดยให้โอกาสเรียนรู้เป็นเครื่องมือ (4) ให้พนักงานรู้สึกไม่ถูกควบคุมในการทำงานมากเกินไป (5) มีผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ (6) เข้าใจและเห็นใจในปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวของพนักงาน (7) ส่งเสริมโอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวันกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลความไว้วางใจในองค์กร ข้อมูลความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน และข้อมูลระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวันกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขอขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร และระดับเงินเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1) เพศระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 3) ระดับการศึกษาระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 4) สถานภาพระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 5) ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 6) ระดับเงินเดือนระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความไว้วางใจในองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความไว้วางใจในองค์กรโดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.1.5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.1.6 ข้อมูลระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการใน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวันกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.958 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง

($n = 400$)

	ตัวแปร	จำนวน	ค่าความเชื่อมั่น
1	ความไว้วางใจในองค์กร	10	.921
2	ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	5	.828
3	แรงจูงใจในการทำงาน	10	.868
4	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	10	.930
รวม		35	.958

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นสถานที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และย่านธุรกิจ มีบริษัทหลากหลายประเภทตั้งสำนักงานอยู่บริเวณนั้น จึงเหมาะแก่การให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีไม่จำกัดจำนวน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวันกรุงเทพมหานคร ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่จะทำการเก็บข้อมูล แบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานที่ไม่ติดภารกิจใด ๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถามตามสะดวก หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน: กรณีศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กร มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

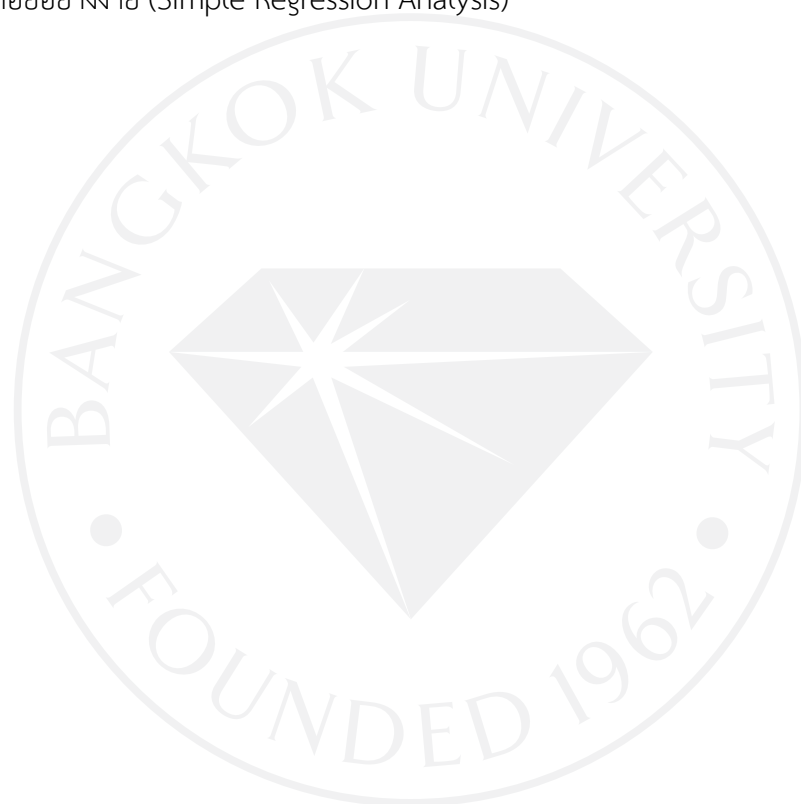
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านเพศปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	112	28.00
หญิง	288	72.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.0 เป็นเพศหญิงมีจำนวน 288 คน และที่เหลือร้อยละ 28.0 เป็นเพศชายมีจำนวน 112 คน

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านอายุ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านอายุปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	128	32.00
30-39 ปี	214	53.50
40-49 ปี	53	13.25
50 ปี ขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30–39 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาอายุ 20-29 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุ 40–49 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และน้อยที่สุดอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านระดับการศึกษา

ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	31	7.75
ระดับปริญญาตรี	264	66.00
ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า	105	26.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และน้อยที่สุดต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านสถานภาพ
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านสถานภาพปรากฏผลดัง
ตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	311	77.75
สมรส	87	21.75
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	2	.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน/ คน คิดเป็นร้อยละ .5

4.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	57	14.25
1-3 ปี	113	28.25
4-6 ปี	105	26.25
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	125	31.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 7 ปีขึ้นไป จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1-3 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 4-6 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และน้อยที่สุดระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25

4.1.6 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านระดับเงินเดือน
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านระดับเงินเดือนปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	16	4.00
10,001 – 25,000 บาท	151	37.75
25,001 – 40,000 บาท	141	35.25
40,001 บาทขึ้นไป	92	23.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,001–25,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมา มีรายได้ 25,001–40,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

4.1.7 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	แปล ความหมาย
1. องค์กรไม่ได้คิดเพื่อประโยชน์ของบุคคลใด บุคคลหนึ่งแต่ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนทั่ว ทั้งองค์กร	3.58	.939	เห็นด้วยมาก
2. องค์กรให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของ พนักงานแต่ละคนอย่างเท่าเทียมและให้เกียรติ พนักงานทุก ๆ คน	3.39	.952	เห็นด้วย ปานกลาง
3. องค์กรห่วงอาทรต่อสวัสดิการของพนักงาน อย่างมาก	3.39	.930	เห็นด้วย ปานกลาง
4. องค์กรจะทำการสิ่งที่ดีที่สุดเพื่ออนาคตที่ดีของ พนักงานทุกคน	3.30	.916	เห็นด้วย ปานกลาง
5. พนักงานมั่นใจอย่างมากในการพัฒนาทักษะที่ ได้รับจากการทำงานในองค์กร	3.54	.813	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	แปล ความหมาย
6. องค์กรบุคลากรทุกคนจะพูดแต่ความจริงแม้ว่าจะ จะเป็นสิ่งที่ไม่น่ายินดี	2.98	.940	เห็นด้วย ปานกลาง
7. พนักงานเชื่อมั่นต่อสมรรถนะขององค์กรในการ บรรลุเป้าหมาย	3.57	.893	เห็นด้วยมาก
8. พนักงานเชื่อว่ากระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรมี คุณภาพดี	3.37	.959	เห็นด้วย ปานกลาง
9. ระบบข้อมูลขององค์กรสนับสนุนต่อการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.39	.897	เห็นด้วย ปานกลาง
10. ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างดี	3.35	.963	เห็นด้วย ปานกลาง
รวม	3.39	.732	เห็นด้วย ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในองค์กรนั้น พบว่ามีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.98 - 3.58 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ องค์กรไม่ได้คิดเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์กร ($\bar{X} = 3.58 / S.D. = .939$) พนักงานเชื่อมั่นต่อสมรรถนะขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.57 / S.D. = .893$) และพนักงานมั่นใจอย่างมากในการพัฒนาทักษะที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ($\bar{X} = 3.54 / S.D. = .813$)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ องค์กรให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคนอย่างเท่าเทียม และให้เกียรติพนักงานทุก ๆ คน ($\bar{X} = 3.39/ S.D. = .952$) องค์กรห่วงอาทรต่อสวัสดิการของพนักงานอย่างมาก ($\bar{X} = 3.39/ S.D. = .930$) ระบบข้อมูลขององค์กรสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.39/ S.D. = .897$) พนักงานเชื่อว่ากระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรมีคุณภาพดี ($\bar{X} = 3.37/ S.D. = .959$) ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.35/ S.D. = .963$) องค์กรจะทำการสิ่งที่ดีที่สุดเพื่ออนาคตที่ดีของพนักงานทุกคน ($\bar{X} = 3.30/ S.D. = .916$) และองค์กรบุคลากรทุกคนจะพูดแต่ความจริงแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ไม่น่ายินดี ($\bar{X} = 2.98/ S.D. = .940$)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.8 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	แปล ความหมาย
1. พนักงานมักจะรายงานเกี่ยวกับความผิดพลาดในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้จะถูกตำหนิก็ตาม	3.58	.917	เห็นด้วยมาก
2. พนักงานมักจะแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าความคิดเห็นจะไม่ได้รับการพิจารณาก็ตาม	3.54	.840	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	แปล ความหมาย
3. ถ้าผู้บังคับบัญชาให้ข้าพเจ้ารายงานสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นข้าพเจ้ายินดีที่จะอธิบายตามความเป็นจริงแม้ว่าจะถูกตำหนิจากบุคคลอื่น	3.95	.807	เห็นด้วยมาก
4. พนักงานรู้สึกว่าจะปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความซื่อสัตย์	4.10	.798	เห็นด้วยมาก
5. พนักงานรู้สึกว่าสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน	3.62	1.019	เห็นด้วยมาก
รวม	3.76	.666	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชานั้น พบว่ามีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.54 - 4.10 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานรู้สึกว่าจะปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 4.10 / S.D. = .798$) ถ้าผู้บังคับบัญชาให้ข้าพเจ้ารายงานสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นข้าพเจ้ายินดีที่จะอธิบายตามความเป็นจริงแม้ว่าจะถูกตำหนิจากบุคคลอื่น ($\bar{X} = 3.95 / S.D. = .807$) พนักงานรู้สึกว่าสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน ($\bar{X} = 3.62 / S.D. = 1.019$) พนักงานมักจะรายงานเกี่ยวกับความผิดพลาดในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้จะถูกตำหนิก็ตาม ($\bar{X} = 3.58 / S.D. = .917$) และพนักงานมักจะแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าความคิดเห็นจะไม่ได้รับการพิจารณาก็ตาม ($\bar{X} = 3.54 / S.D. = .840$)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.9 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัย
แรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัย
แรงจูงใจในการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการที่มีต่อการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	แปล ความหมาย
1. จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม	3.23	.983	เห็นด้วย ปานกลาง
2. อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความ เหมาะสม	3.01	1.044	เห็นด้วย ปานกลาง
3. งานมีความน่าสนใจ ทำหายความสามารถ	3.48	.909	เห็นด้วยมาก
4. ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	3.46	.967	เห็นด้วยมาก
5. พนักงานมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงาน ในอนาคต	3.14	1.006	เห็นด้วย ปานกลาง
6. พนักงานมีโอกาสในการได้รับการอบรมและ พัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.43	1.007	เห็นด้วยมาก
7. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่านและไว้วางใจใน การทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา	3.70	.859	เห็นด้วยมาก
8. พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.10	.760	เห็นด้วยมาก
9. สถานที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน อำนวยต่อ การทำงาน	3.65	.919	เห็นด้วยมาก
10. ระยะทางในการเดินทางไปทำงานไม่ไกล จนเกินไป	3.54	1.141	เห็นด้วยมาก
รวม	3.47	.644	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานนั้น พบว่ามีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.01 - 4.10 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.10 / S.D. = .760$) ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่านและไว้วางใจในการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.70 / S.D. = .859$) สถานที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน อำนวยต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.65 / S.D. = .919$) ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่ไกลจนเกินไป ($\bar{X} = 3.54 / S.D. = 1.141$) งานมีความน่าสนใจ ทำหายความสามารถ ($\bar{X} = 3.48 / S.D. = .909$) ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.46 / S.D. = .967$) และพนักงานมีโอกาสดำเนินการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.43 / S.D. = 1.007$)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.23 / S.D. = .983$) พนักงานมีโอกาสดำเนินการและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต ($\bar{X} = 3.14 / S.D. = 1.006$) และอัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.01 / S.D. = 1.044$)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.10 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	แปล ความหมาย
1. ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่า องค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูง กว่า	3.14	1.079	เห็นด้วย ปานกลาง
2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถอย่าง เต็มที่เพื่อทำงานในองค์กร	3.90	.855	เห็นด้วย ปานกลาง
3. ท่านตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ	3.00	1.143	เห็นด้วยมาก
4. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร	3.43	1.050	เห็นด้วยมาก
5. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไป ว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร	3.74	.976	เห็นด้วยมาก
6. เมื่อมีผู้อื่นกล่าวหาองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะ รู้สึกไม่พอใจและพุดจาโต้แย้งทันที	3.41	.946	เห็นด้วยมาก
7. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและการบริหารงานของ องค์กร	3.26	.880	เห็นด้วย ปานกลาง
8. ท่านคิดว่านโยบายขององค์กรสามารถสร้างแรง บันดาลใจในการทำงานแก่ท่าน	3.22	.939	เห็นด้วย ปานกลาง
9. ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กรของท่าน	3.58	.944	เห็นด้วยมาก
10. ท่านมีความภักดีต่อองค์กร	3.72	.992	เห็นด้วยมาก
รวม	3.44	.768	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการนั้น พบว่ามีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.00- 3.90 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์การ ($\bar{X}=3.90/ S.D. = .855$) ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์การ ($\bar{X}=3.74/ S.D. = .976$) ท่านมีความภักดีต่อองค์การ ($\bar{X}=3.72/ S.D. = .992$) ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์การของท่าน ($\bar{X}=3.58/ S.D. = .944$) ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การ ($\bar{X}=3.43/ S.D. = 1.050$) และเมื่อมีผู้อื่นกล่าวหาองค์การในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพุดจาโต้แย้งทันที ($\bar{X}=3.41/ S.D. = .946$)

ระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและการบริหารงานขององค์การ ($\bar{X}=3.26/ S.D. = .880$) ท่านคิดว่านโยบายขององค์การสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานแก่ท่าน ($\bar{X}=3.22/ S.D. = .939$) ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์การนี้ต่อไปแม้ว่าองค์การอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า ($\bar{X}=3.14/ S.D. = 1.079$) และท่านตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การจนเกษียณอายุ ($\bar{X}=3.00/ S.D. = 1.143$)

ระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.1.1 เพื่อศึกษาว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์การ มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์การ มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ความไว้วางใจในองค์การ			
รวมความไว้วางใจในองค์การ	.734	19.542	.000***

$R^2 = .490$, F-Value = 381.896, n = 400, p < .05

จากตารางที่ 4.11 อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กร มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการสมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4.2.1.2 เพื่อศึกษาว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา			
รวมความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	.551	10.862	.000***

$R^2 = .229$, F-Value = 117.979, n = 400, $p < .05$

จากตารางที่ 4.12 อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการสมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4.2.1.3 เพื่อศึกษาว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
แรงจูงใจในการทำงาน			
รวมแรงจูงใจในการทำงาน	.784	17.438	.000***

$R^2 = .433$, F-Value = 304.094, n = 400, $p < .05$

จากตารางที่ 4.13 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการสมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1) พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.0 ส่วนที่น้อยที่สุด ได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.0

2) อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.5 ส่วนที่น้อยสุดมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.25

3) ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.0 ส่วนที่น้อยสุดมีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.75

4) สถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.75 ส่วนที่น้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.5

5) ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมากกว่า 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.25 ส่วนที่น้อยที่สุดต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.25

6) ระดับเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีรายได้ 10,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.75 ส่วนที่น้อยสุดมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.0

7) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในองค์กร นั้น พบว่ามีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.385 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในองค์กรที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ (1) องค์กรไม่ได้คิดเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์กร (2) พนักงานเชื่อมั่นต่อสมรรถนะขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย (3) และพนักงานมั่นใจอย่างมากในการพัฒนาทักษะที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.575 3.565 และ 3.538 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.9390.893 และ 0.813 ตามลำดับส่วนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ (1) องค์กรให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคนอย่างเท่าเทียมและให้เกียรติพนักงานทุก ๆ คน (2) องค์กรห่วงอาทรต่อสวัสดิการของพนักงานอย่างมาก (3) ระบบข้อมูลขององค์กรสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (4) พนักงานเชื่อว่ากระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรมีคุณภาพดี (5) ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างดี (6) องค์กรจะทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่ออนาคตที่ดีของพนักงานทุกคน (7) และองค์กรบุคลากรทุกคนจะพูดแต่ความจริงแม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ไม่น่ายินดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.395 3.390 3.388 3.368 3.345 3.305 และ 2.983 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.952 0.930 0.897 0.959 0.963 0.916 และ 0.940 ตามลำดับ

8) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชานั้น พบว่ามีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.758 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ (1) พนักงานรู้สึกว่าจะปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความซื่อสัตย์ (2) ถ้าผู้บังคับบัญชาให้ข้าพเจ้ารายงานสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นข้าพเจ้ายินดีที่จะอธิบายตามความเป็นจริงแม้ว่าจะถูกตำหนิจากบุคคลอื่น (3) พนักงานรู้สึกว่าจะสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน (4) พนักงานมักจะรายงานเกี่ยวกับความผิดพลาดในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้จะถูกตำหนิก็ตาม (5) และพนักงานมักจะแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าความคิดเห็นจะไม่ได้รับการพิจารณาก็ตาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.100 3.947 3.623 3.580 และ 3.542 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.798 0.807 1.019 0.917 และ 0.840 ตามลำดับ

9) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานนั้น พบว่ามีระดับความคิดเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.474 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ (1) พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (2) ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่านและไว้วางใจในการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา (3) สถานที่ทำงานมีการจัดเป็น

สัดส่วน อำนวนต่อการทำงาน (4) ระยะทางในการเดินทางไปทำงานไม่ไกลจนเกินไป (5) งานมีความ น่าสนใจ ทำทหายความสามารถ (6) ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานใน ปัจจุบัน (7) และพนักงานมีโอกาสในการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.095 3.698 3.653 3.543 3.475 3.455 และ 3.435 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่า กับ 0.760 0.859 0.919 1.141 0.909 0.967 และ 1.007 ตามลำดับส่วนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ (1) จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม (2) พนักงานมี โอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต (3) และอัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความ เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.235 3.137 และ 3.013 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.983 1.006 และ 1.044 ตามลำดับ

10) ระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการนั้น พบว่ามีระดับความ คิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.440 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความจงรักภักดีของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ (1) ท่านเต็มใจที่จะ ทุ่มเทศความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์การ (2) ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอก กับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร (3) ท่านมีความภักดีต่อองค์กร (4) ท่านมีความเชื่อมั่น ในองค์กรของท่าน (5) ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร (6) และเมื่อมีผู้อื่นกล่าวหาองค์กรในทาง ไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพุดจาโต้แย้งทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.895 3.745 3.720 3.583 3.425 และ 3.413 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.855 0.976 0.992 0.944 1.050 และ 0.946 ตามลำดับส่วนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ (1) ท่านเห็นด้วยกับ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (2) ท่านคิดว่านโยบายขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจ ในการทำงานแก่ท่าน (3) ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่ง และค่าตอบแทนที่สูงกว่า (4) และท่านตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.2600 3.218 3.135 และ 3.003 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.880 0.939 1.079 และ 1.143 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

1) สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กร มีผลต่อระดับ ความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การ ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อ ความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กร มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กร ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งจากงานวิจัยของ Lee, Jaejin และ Taejun (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่าความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม และด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและงานวิจัยของ Ning, Jin และ Mingxuan (2007) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรทุกคน ขณะที่ปัญหาในการทำงานนั้นเป็นเพราะบุคลากรมักรู้แต่สิทธิของตน แต่ไม่รู้สิทธิขององค์กร และบุคลากรรู้แต่หน้าที่ขององค์กรที่ปฏิบัติต่อตนเอง แต่ไม่รู้ว่าตนเองมีหน้าที่ต่อองค์กรอย่างไร การพัฒนาหรือสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร ให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรนั้น จึงเป็นความจำเป็น ขององค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการขององค์กรจะต้องพัฒนาความจงรักภักดี ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากร เพราะเบื้องหลังความสำเร็จนั้นย่อมต้องมาจากบุคลากรทุกคน

การที่องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ไว้กับองค์กรได้นั้น องค์กรก็จะต้องมีความเข้มแข็ง สามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะความจงรักภักดี คือความมั่นคงถาวรขององค์กรทุกองค์การอย่างแท้จริง ดังคำกล่าวที่ว่า “ใช้เงินจ้างคนทำงานให้เราได้ แต่ใช้เงินซื้อความจงรักภักดีให้เราไม่ได้” ไม่มีผู้บริหารคนใดสั่งให้บุคลากรจงรักภักดีได้ นอกจากความคิดจิตใจภายในของบุคลากรเองที่ถูกหล่อหลอม จนแสดงออกเป็นพฤติกรรม การที่องค์กรหรือผู้บริหารจะได้รับความจงรักภักดีจากบุคลากร บางครั้งก็ต้องคำนึงว่าองค์กรหรือผู้บริหารได้ให้ความจงรักภักดีแก่บุคลากรบ้างหรือยัง ดังคำกล่าวที่ว่า “หากเราหวังว่าจะได้อะไรจากใคร ลองถามในใจ เราเคยให้อะไรแก่เขาบ้างหรือยัง”

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งนักวิจัยหลายท่านได้แสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรมากมายในองค์กร ทั้งคุณภาพของการสื่อสาร ผลจากการปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพขององค์กร การแก้ปัญหาและความร่วมมือ (Korsgaard, Brodt & Whitener, 2002) รวมทั้งส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์ขององค์กร (Kiffin-Petersen & Cordery, 2003) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) มองว่าการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างบุคคล นำไปสู่ความไว้วางใจ ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) อธิบายว่า ความไว้วางใจเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ในการจ้างงาน ที่ถูกขัดขวางทางเศรษฐกิจและโครงสร้างความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ อันเป็นผลมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Whitener, Brodt, Korsgaard & Werner, 1998)

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าของผู้บริหาร (Butler, 1991) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงต่อบุคคล และเป็นส่วนหนึ่งของความไว้วางใจขององค์กร (Bernthal, 1995) จากการทบทวนวรรณกรรมอธิบายความหมายของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา คือ ความเต็มใจของบุคคลที่พึ่งพาผู้อื่นด้วยความรู้สึกรับประกัน แม้ว่าจะได้รับผลทางลบ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นผลจากปัจจัยสำคัญสามประการดังนี้ ประการแรก คือ โอกาสของผลในทางลบ ประการที่สอง คือ การพึ่งพาผู้อื่นและประการสุดท้าย คือ ความไว้วางใจของบุคคลภายใต้ผลทางลบที่พึ่งพาผู้อื่นด้วยความรู้สึกรับประกัน (McKnight, 2006)

จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัยพบงานวิจัย ที่แสดงความสัมพันธ์ดังกล่าว คือ (Bernthal, 1995) ทำการสำรวจความไว้วางใจระหว่างบุคคลในองค์กร พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความไว้วางใจในองค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ Chiaburu และ Marinova (2006) ได้ทำการศึกษารองการในสหรัฐอเมริกา พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์กร และการศึกษาของ Aryee, Budhwar และ Chen (2002) ทำการวิจัยเก็บข้อมูลจากข้าราชการในอินเดีย พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์กร นอกจากนี้ผลการศึกษารองการ-ปกครองส่วนท้องถิ่นในเวลส์ พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน (Gould-Williams, 2003) และการศึกษาขององค์กรภาคเอกชนเกี่ยวกับการจัดการน้ำในออสเตรเลีย พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความไว้วางใจในองค์กร (Kiffin-Petersen & Corderly, 2003)

งานวิจัยเปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจ ในองค์กรขององค์กรภาครัฐ (หน่วยงานดับเพลิงของเทศบาล) และภาคเอกชน (อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์) ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรขององค์กรภาครัฐ และภาคเอกชนมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรขององค์กรภาครัฐสูงกว่าภาคเอกชน (Perry & Mankin, 2007)

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อระดับ

ความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตา ม่วงรุ่ง (2552) ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเมื่อบุคลากรคนใด เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรแล้ว บุคลากรผู้นั้นจะปฏิบัติตนในทุก ๆ ด้าน เพื่อพยายามเป็นสมาชิกที่ดี มุ่งผลสำเร็จขององค์กรเป็นหลัก ยอมรับทุกแนวทางทุกเป้าหมาย โดยเชื่อว่ามันเป็นสิ่งที่ดีและถูกต้องแล้ว ในการคงอยู่ได้ขององค์กร อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตามบทบาทและภารกิจขององค์กร ซึ่งจะสามารถเห็นถึงการแสดงออกถึงความจงรักภักดีได้ เมื่อบุคลากรเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กร และแสดงตนว่ามีความสำคัญต่อองค์กร ไม่ทอดทิ้งองค์กรเมื่อรู้ว่ามีปัญหา (Hirschman, 1970) เป้าหมายหลักของผู้ที่มีความรักภักดี จะต้องการโอกาสในการทำงาน มีสิทธิโต้แย้งหรือคัดค้าน ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลาย (Touretzky, 1979)

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์แสดงให้เห็นว่า การตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะจูงใจคนให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นต้องเข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการของบุคคลด้วยจึงจะสามารถจูงใจบุคคลนั้นได้ ถึงแม้ว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ได้รับการวิพากษ์ถึงลำดับขั้นความต้องการที่เข้มงวดและมีหลักฐานการวิจัยบางส่วนที่พบว่า การเรียงลำดับขั้น

ความต้องการไม่เป็นไปตามทฤษฎีที่ระบุไว้ (Wahba & Bridwell, 1973) แต่มีนักวิชาการหลายท่านระบุว่ามาสโลว์ไม่ได้ต้องการให้ลำดับขั้นความต้องการเป็นสิ่งที่ไม่ยืดหยุ่น ความต้องการบางอย่างอาจมีความสำคัญมากกว่าความต้องการอย่างอื่น ในทำนองเดียวกันความต้องการไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองในลำดับขั้นที่เข้มงวด (Barnes & Pressey, 2012)

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้องค์กรต่าง ๆ สามารถนำไปพัฒนาเพิ่มเติมศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้มีประสิทธิภาพและเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาทักษะเพิ่มเติมจากตัวเนื้องาน และส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้เพิ่มเติมจากภายนอก โดยการส่งไปอบรมกับผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ทั้งนี้องค์กรควรแจ้งให้ทราบถึงนโยบาย เป้าหมาย ต่าง ๆ ที่องค์กรที่วางไว้ เมื่อพนักงานรับทราบก็จะเกิดความเชื่อมั่น และพร้อมปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกันที่วางไว้ได้ นอกจากพนักงานที่เป็นตัวช่วยขับเคลื่อนองค์กรแล้ว องค์กรยังต้องมีระบบจัดการข้อมูลที่ดี เพื่อช่วยสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็วและเชื่อมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายได้ต่อไป

5.3.1.2 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชา รับทราบถึงพฤติกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อสามารถนำไปพัฒนาทางการสื่อสารในตัวเอง หรือในด้านความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ การแชร์ประสบการณ์การทำงานของหัวหน้างานและลูกน้อง จนเกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน จนเกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาต้องสามารถหาแนวทางแก้ปัญหาให้กับพนักงานได้ หากเกิดปัญหาที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ และพึ่งพาได้ต่อผู้บังคับบัญชา

5.3.1.3 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารเตรียมแผนนโยบายที่เพิ่มความเอาใจใส่ให้พนักงานมากขึ้น มีการบริหารงานที่ทำให้การทำงานและชีวิตส่วนตัวเกิดความสมดุล และมีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้บริหารและหัวหน้างานต้องกำหนดนโยบายในการช่วยให้ความรู้แนะแนวทางปฏิบัติงานให้พนักงานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พิจารณาปรับเงินเดือนให้เหมาะสมตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือตามความสามารถพิเศษเฉพาะ และให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้เอาเป็นแบบอย่าง

5.3.1.4 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้องค์กรกำหนดนโยบายและเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ผู้บริหารชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงและมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักแนวทางปฏิบัติที่พนักงานพึงพอใจ และพัฒนาการให้อยู่ในระดับที่ดีตลอดไป ควรจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น เพิ่มอัตราค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเพียงพอ มีสวัสดิการทางด้านการรักษาพยาบาล กิจกรรมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจและความผูกพันกับองค์กรให้มากขึ้น เพิ่มโอกาสพัฒนาพนักงานที่อยู่ดั้งเดิม ให้ได้รับความรู้ ความสามารถเพิ่มเติม เช่น ส่งไปฝึกอบรมทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น เป็นที่ยอมรับทั้งหัวหน้างานและเพื่อร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำ เมื่อพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรก็จะสามารถรักษาพนักงานที่ดี มีประสิทธิภาพ ให้อยู่กับองค์กรต่อไป เกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการสำรวจข้อมูลขององค์กรที่มีลักษณะธุรกิจคล้าย ๆ กัน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และมีแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรในมิติอื่น ๆ ให้มากขึ้น เช่น ความคาดหวังต่อองค์กร ความเครียดในการทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เพื่อนำมิติปัจจัยเหล่านี้มาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

5.3.2.3 การสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลนั้น ควรจะมีการศึกษาอย่างละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) และพฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior) เพราะเป็นศาสตร์พื้นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบุคคล และการสร้างแรงขับให้กับบุคคลเพื่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ต้องการ ตลอดถึงการพัฒนาภาวะผู้นำที่ดีของผู้บริหาร และการจัดการองค์กรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีของบุคลากร ซึ่งสามารถปรับไปใช้ได้ทั้งองค์กรด้านการศึกษา องค์กรทางด้านธุรกิจ หรือองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

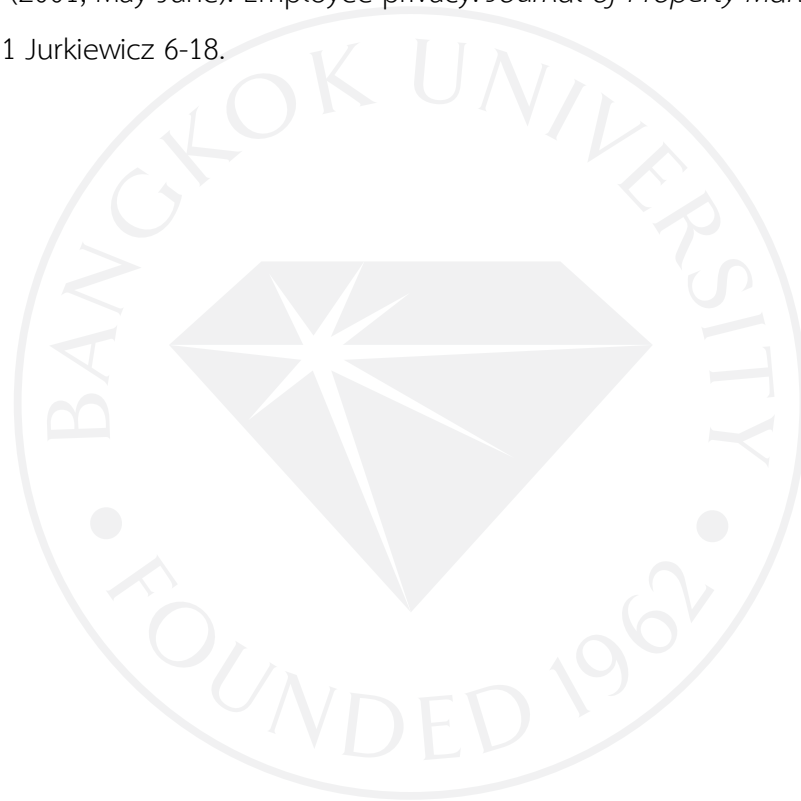
บรรณานุกรม

- คณิงนิจ วิรุฬห์ชาตะพันธ์. (2549). *ความไว้วางใจกับการประยุกต์ใช้ในการทำงาน*.
 สืบค้นจาก <http://xchange.teenee.com/index.php?showtopic=69910>.
- พสุ เดชะรินทร์. (2547). สืบค้นจาก <http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2004q4/article2004nov23p1.htm>.
- พรทิพย์ เกษุรานนท์. (2552). *ความไว้วางใจนั้นสำคัญไฉน*. สืบค้นจาก
http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/1_2552/Relax.htm.
- พจนารถ ชีบังเกิด. (2550). *เจาะลึกวัฒนธรรมองค์กร*. สืบค้นจาก http://swis.act.ac.th/html_edu/cgi-bin/act/main_php/print_informed.php.
- สุดาทิพย์ ตันตินิกุลชัย และศักดา หงส์ทอง. (2547). *ธุรกิจทั่วไป*. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- สุธิดา ม่วงรุ่ง. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์การ กรณีศึกษาบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรทัย วานิชดี. (2545). *ธุรกิจทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ประสานมิตร.
- Ahmad, N., & Oranye, N. O. (2010). Empowerment, job satisfaction and organizational commitment: A comparative analysis of nurses working in Malaysia and England. *Journal of Nursing Management*, 18, 582e591.
- Barnes, S. J., & Pressey, A. D. (2012). Who needs real-life? Examining needs in virtual worlds. *Journal of Computer Information Systems*, 52(4), 40-48.
- Bernthal, P. (1995). A survey of trust in the workplace: Executive summary. Pittsburgh, PA: Development Dimensions International.
- Brumels, K., & Beach, A. (2008). Professional role complexity and job satisfaction of collegiate certified athletic trainers. *Journal of Athletic Training*, 43(4), 373-378.
- Butler, J. K. (1991). Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory. *Journal of Management*, 17(3), 643-663.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.

- Crewson, P. E., & Guyot, J. F. (1997). Sartor resartus: A comparative analysis of public and private sector entrant quality reanalyzed. *American Journal of Political Science*, 41(3), 202-205.
- Das, T., & Teng, B. (1998). Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances. *Academy of Management Review*, 23(3), 491-512.
- Dietz, G., & Den Hartog, D. N. (2006). Measuring trust inside organizations. *Personnel Review*, 35(5), 557 – 588.
- Dirani, K. M., & Kuchinke, K. P. (2011). Job satisfaction and organizational commitment: Validating the Arabic satisfaction and commitment questionnaire (ASCQ), testing the correlations, and investigating the effects of demographic variables in the Lebanese banking sector. *International Journal of Human Resource Management*, 22, 1180e1202.
- Gordon, M. E., Philpot, J. W., Burt, R. E., Thompson, C. A., & Spiller, W. E. (1980, August). Commitment to the union: Development of a measure and an examination of its correlates. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 65(12), 479-499.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organizations and states*. London: Harvard University Press.
- Hoy, W., & Tschannen-Moran, M. (2003). *The conceptualization and measurement of faculty trust in schools: The Omnibus T-Scale*. Retrieved from <http://www.coe.ohio-state.edu/whoy/Omnibus%20T-Scale%20Paper.pdf>.
- Jenkins, Y., McEntee, M., Weis, K., & Greene, W. C. (1998). Characterization of HIV-1 Vpr nuclear import: Analysis of signals and pathways. *J. Cell Biol*, 143, 875-885.
- Jurkiewicz, L. C., Massey, K. T., & Brown R. (1998). Motivation in public and private organizations: A comparative study. *Public Productivity and Management Review*.
- Korsgaard, M. A., Brodt, S. E., & Whitener, E. M. (2002). Trust in the face of conflict: The role of managerial trustworthy behavior and organizational context. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 312-319.

- Lee, D., Jaejin, I., & Taejun, C. (2009). *Organizational trust and performance in government organization: Mediating role of organization citizenship behavior*. N.P.: n.p.
- Lee, J. W., & Reed, R. L. (1972). The graduate business student and the library. *College and Research Libraries*, 33(9), 403-407.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- McClelland, D. C. (1961). *The achievement motive*. New York: Prentice-Hall.
- McClelland, D. C., Atkinson, J. W., Clark, R. A., & Lowell, E. L. (1953). *The achievement motive*. New York: Appletion Century Crotts.
- McKnight, D. G. (2006). The marine fauna of New Zealand: Echinodermata: Asteroidea (sea-stars). 3. Orders Velatida, Spinulosida, Forcipulatida, Brisingida with addenda to Paxillosida, Valvatida. *NIWA Biodiversity Memoir*, 120, 1-187.
- Meyer, J. P., & Allen, N. (1990). The measurements and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*.
- Meyer, J. F., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61e89.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 261-287). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpandé, R. (1992). Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations. *Journal of Marketing Research*, 29(3), 314-29.
- Ning, L., Jin, Y., & Mingxuan, J. (2007). How does organizational trust benefit work performance?. *Journal Frontiers of Business Research in China*, 1(4), 622-637.
- Ouchi, W. G. (1981). *Theory Z: How American business can meet the Japanese challenge*. MA: Addison-Wesley.

- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26(5), 443-448.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross discipline view of trust. *Acad Manage Rev*, 23, 393-404.
- Wahba, M. A., & Bridwell, L. G. (1973). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory. *Academy of Management Proceedings*, 514-520.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.
- Zall, M. (2001, May-June). Employee privacy. *Journal of Property Management*, 66, 1 Jurkiewicz 6-18.





แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน
ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของความไว้วางใจในองค์กร

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 5 ระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ขอขอบพระคุณพนักงานระดับปฏิบัติการทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ
 - 2.1 20-29 ปี
 - 2.2 30-39 ปี
 - 2.3 40-49 ปี
 - 2.4 50 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - 3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
 - 3.2 ระดับปริญญาตรี
 - 3.3 ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า
4. สถานภาพ
 - 4.1 โสด
 - 4.2 สมรส
 - 4.3 หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร
 - 5.1 ต่ำกว่า 1 ปี
 - 5.2 1-3 ปี
 - 5.3 4-6 ปี
 - 5.4 มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
6. ระดับเงินเดือน
 - 6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 6.2 10,001 – 25,000 บาท
 - 6.3 25,001 – 40,000 บาท
 - 6.4 40,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของความไว้วางใจในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความไว้วางใจในองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	องค์กรไม่ได้คิดเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์กร					
2	องค์กรให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคนอย่างเท่าเทียมและให้เกียรติพนักงานทุก ๆ คน					
3	องค์กรห่วงอาทรต่อสวัสดิการของพนักงานอย่างมาก					
4	องค์กรจะทำสิ่งที่ดีที่สุดในอนาคตที่ดีของพนักงานทุกคน					
5	พนักงานมั่นใจอย่างมากในการพัฒนาทักษะที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร					
6	องค์กรบุคลากรทุกคนจะพูดแต่ความจริงแม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ไม่น่ายินดี					
7	พนักงานเชื่อมั่นต่อสมรรถนะขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย					
8	พนักงานเชื่อว่ากระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรมีคุณภาพดี					
9	ระบบข้อมูลขององค์กรสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
10	ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างดี					

ระดับความคิดเห็น

5 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	พนักงานมักจะรายงานเกี่ยวกับความผิดพลาดในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้จะถูกตำหนิกก็ตาม					
2	พนักงานมักจะแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าความคิดเห็นจะไม่ได้รับการพิจารณาก็ตาม					
3	ถ้าผู้บังคับบัญชาให้ข้าพเจ้ารายงานสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นข้าพเจ้ายินดีที่จะอธิบายตามความเป็นจริงแม้ว่าจะถูกตำหนิจากบุคคลอื่น					
4	พนักงานรู้สึกว่าจะควรปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความซื่อสัตย์					
5	พนักงานรู้สึกว่าจะสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน					

ระดับความคิดเห็น

5 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเหมาะสม					
2	อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม					
3	งานมีความน่าสนใจท้าทายความสามารถ					
4	ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน					
5	พนักงานมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต					
6	พนักงานมีโอกาสในการได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง					
7	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่านและไว้วางใจในการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา					
8	พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
9	สถานที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
10	ระยะทางในการเดินทางไปทำงานไม่ไกลจนเกินไป					

ระดับความคิดเห็น

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร		ระดับความจงรักภักดี				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
2	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร					
3	ท่านตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ					
4	ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร					
5	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร					
6	เมื่อมีผู้อื่นกล่าวหาองค์กรในทางไม่ดีท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพุดจาโต้แย้งทันที					
7	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและการบริหารงานขององค์กร					
8	ท่านคิดว่านโยบายขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานแก่ท่าน					
9	ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กรของท่าน					
10	ท่านมีความภักดีต่อองค์กร					

ระดับความจงรักภักดี

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

😊ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ด้วยค่ะ😊

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ - นามสกุล**

วัชร วรรณันต์กุล

อีเมล

watcharee.wora@bumail.net

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร

มัธยมศึกษา

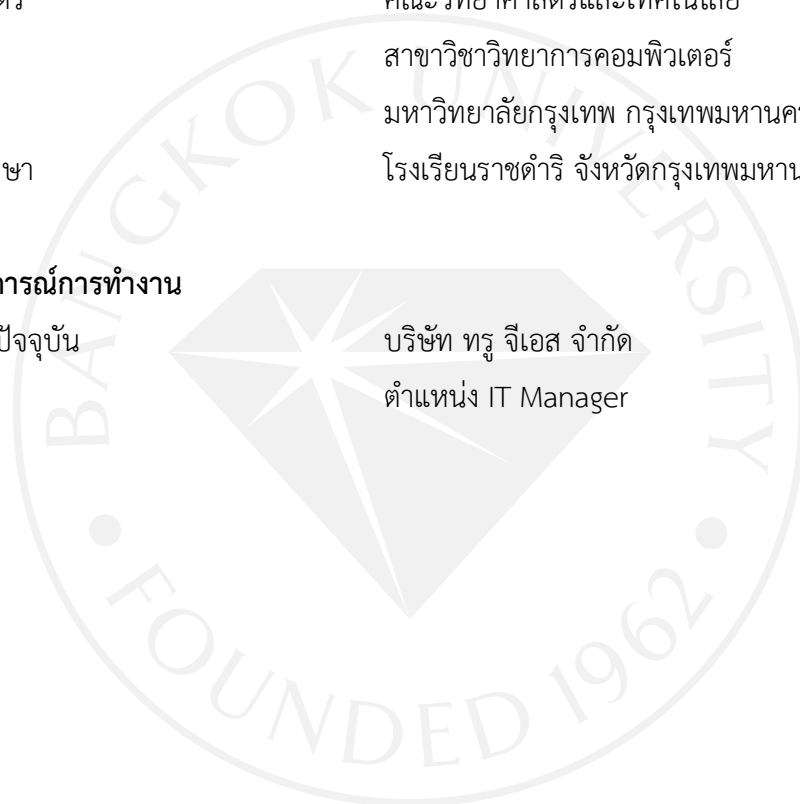
โรงเรียนราชดำริ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์การทำงาน

2554 - ปัจจุบัน

บริษัท ทรุ จีเอส จำกัด

ตำแหน่ง IT Manager



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 234
ซอย พิชัยนาถ 52 ถนน พิชัยนาถ ตำบล/แขวง สวนแก้ว
อำเภอ/เขต สวนแก้ว จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10250
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570203336
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจขององค์กร ความไว้วางใจ
ในผู้บริหารระดับชั้นสูง แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความซื่อสัตย์
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผ่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิลิษา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร