

การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความ
เป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กร
ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

Perception of Job Satisfaction, Job Expectancy, Chance to Develop
Skills, Friendly Co-workers, and Goal of Work Affecting Organizational
Loyalty of Private Employees in Bangkok



การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของ
เพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนใน
กรุงเทพมหานคร

Perception of Job Satisfaction, Job Expectancy, Chance to Develop Skills, Friendly
Co-workers, and Goal of Work Affecting Organizational Loyalty of Private Employees
in Bangkok



ดลนภา ด้านซ้าย

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



© 2561

ดลนภา ต่านชัย

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็น
มิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของ
พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ดลนภา ด่านซ้าย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.เพ็ญจิรา คັນธวงค์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 10 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

ดลนภา ต่านซ้าย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พศจิกายน 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน ในกรุงเทพมหานคร (59 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. นิตนา ฐานิธรนกร

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงาน ในขณะที่โอกาสในการพัฒนาทักษะไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

คำสำคัญ: การศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจ, ความคาดหวังในการทำงาน, โอกาสในการพัฒนาทักษะ, ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน, เป้าหมายในการทำงาน, ความภักดีต่อองค์กร

Dolnapa, D. M.B.A., November 2018, Graduate School, Bangkok University.
Perception of Job Satisfaction, Job Expectancy, Chance to Develop Skills, Friendly
Co-workers, and Goal of Work Affecting Organizational Loyalty of Private Employees
in Bangkok (59 pp.)
Advisor: Nittana Tarnittanakorn, Ph. D.

ABSTRACT

The study was aimed primarily to identify the perception of job satisfaction, job expectancy, chance to develop skills, friendly co-workers, and goal of work affecting organizational loyalty of private employees in Bangkok. Close-ended questionnaires were passed the verification for the reliability and content validity to use for data collection. The samples consisted of 280 private employees in Bangkok. Inferential statistics used for the hypothesis testing was multiple regression analysis. The results showed that the factors affecting organizational loyalty of private employees in Bangkok with statistical significance at .05 were perception of job satisfaction, job expectancy, friendly co-workers, and goal of work. However, the chance to develop skills did not affect the organizational loyalty of private employees in Bangkok.

Keywords: Perception of job satisfaction, Job expectancy, Chance to develop skills, Friendly co-workers, Goal of work, Organizational loyalty

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.นิตนา ฐานิธอนกร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้กรุณาทุ่มเทเวลาในการให้คำแนะนำ ความรู้ และข้อปฏิบัติต่างๆ สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย รวมถึงท่านอาจารย์ได้ตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ตลอดจนให้คำปรึกษาแนวทางและข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาที่ได้อบรม สันนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและความปรารถนาโดยตลอดมา และขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อนทุกท่านที่คอยดูแลและเป็นกำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	9
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.2 สมมติฐานการวิจัย	15
2.3 กรอบแนวความคิดการวิจัย	17
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 การออกแบบงานวิจัย	18
3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง	18
3.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย	21
3.4 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	25
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	27
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	33
5.2 การอภิปรายผล	34
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	36
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	39
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	44
ข ที่มาของคำถามในการวิจัย	49
ค แบบประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	53
ง จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย	57
จ หนังสือยินยอมให้เผยแพร่ข้อมูลงานวิจัย	58
ประวัติผู้เขียน	59
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: 10 อันดับบริษัทที่มีคนรุ่นใหม่อยากร่วมงานมากที่สุด ในปี พ.ศ. 2560	2
ตารางที่ 1.2: ความสุขในการทำงาน	6
ตารางที่ 3.1: พื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่	20
ตารางที่ 3.2: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบ็ชของแบบสอบถาม	23
ตารางที่ 4.1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ตารางที่ 4.2: การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุของการรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อน ร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร	28
ตารางที่ 4.3: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	32

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดของงานวิจัย	17
ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	31



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐหรือเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพนักงานและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่างๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นใจ จะเห็นได้ว่าทุกองค์การประสงค์ที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านี้ หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมจะปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น (วิลาวรรณ ธิพิพิศาล, 2554)

องค์กรที่ประสบความสำเร็จ มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดี จากการสำรวจ 50 สุดยอดบริษัทชั้นนำในประเทศไทยที่คนรุ่นใหม่ใฝ่ฝันต้องการทำงานด้วยมากที่สุด โดยบริษัท WorkVenture (2017) พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการทำงานในบริษัทที่มีความมั่นคงและมีสวัสดิการดี แต่ส่วนหนึ่งมีการคำนึงถึงปัจจัยที่ตอบรับกับไลฟ์สไตล์ของเขามากกว่าตัวเงิน อาทิ ความยืดหยุ่นของเวลาการทำงาน สมดุลชีวิตการทำงาน ความท้าทายและความก้าวหน้าของอาชีพบรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งบริษัทที่คนรุ่นใหม่ต้องการทำงานด้วยมากที่สุด 10 อันดับ มีรายละเอียด ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 1.1: 10 อันดับบริษัทที่มีคนรุ่นใหม่อยากร่วมงานมากที่สุดในปี พ.ศ. 2560

อันดับ	บริษัท	ประเภท	รายละเอียด
1	บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) 	อุตสาหกรรม เคมี / วัสดุ ก่อสร้าง / กระดาษ	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มดำเนินกิจการครั้งแรกเป็นผู้ผลิตปูนซิเมนต์ ต่อมาได้มีการขยายไปสู่ผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง กระดาษ โลหะ เครื่องจักรกล ปิโตรเคมี ฯลฯ - บริษัทติดอันดับ 1 ของโลก 5 ปีซ้อน ผู้นำด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน จัดอันดับโดย DJSI (2011-2015) ที่ 1 ของโลก (Industry Leader) ในสาขาอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง - บริษัทมีการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อถึงระดับปริญญาเอก ทั้งมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศและต่างประเทศ โดยมีการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และให้ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นระหว่างที่กำลังศึกษาต่อตลอดจนค่าครองชีพสำหรับพนักงานที่มีการศึกษาต่อต่างประเทศด้วย
2	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) 	อุตสาหกรรม พลังงาน ประกอบธุรกิจ ก๊าซธรรมชาติ ครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทสนับสนุนทางทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเปิดมุมมองและสร้างนวัตกรรมต่างๆ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันก่อให้เกิดการร่วมมือระหว่างพนักงานพนักงานรวมถึงครอบครัวจะได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในทุกช่วงอายุของการเป็นพนักงาน เช่น สวัสดิการรักษาพยาบาล ทุนการศึกษา รวมถึงรางวัลพิเศษต่างๆ




(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.1 (ต่อ): 10 อันดับบริษัทที่มีคนรุ่นใหม่อยากร่วมงานมากที่สุด ในปี พ.ศ. 2560

อันดับ	บริษัท	ประเภท	รายละเอียด
3	บริษัท กูเกิล(ประเทศไทย) จำกัด 	อุตสาหกรรม เทคโนโลยี สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทก่อตั้งในปี 1998 ได้เติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด จากจุดเริ่มต้นในการค้นหาข้อมูลเพียงแค่ 1 ภาษา กลายเป็นผู้สร้างสรรค์สินค้าและบริการจำนวนมากในปัจจุบัน - บริษัทไอทีที่ขึ้นนำอันดับหนึ่งของโลกที่มีบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานอย่างเต็มที่ - บริษัทมีโซนพักผ่อนที่เป็นมุมผ่อนคลายให้กับพนักงาน มีอุปกรณ์ความบันเทิงอย่างเครื่องเล่นเกม โต๊ะพูล หรือมีลู่วิ่งอยู่ในออฟฟิศ
4	บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด 	อุตสาหกรรม ยานยนต์ ผลิต รถยนต์จาก ประเทศญี่ปุ่น และ บริษัทผู้ผลิต รถยนต์	<ul style="list-style-type: none"> - โตโยต้า ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความโดดเด่นด้านสวัสดิการอย่างยิ่ง พนักงานโตโยต้าสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ 100% เงินกู้ซื้อบ้านและเงินกู้ฉุกเฉิน - ส่วนลดพิเศษในการซื้อรถยนต์โตโยต้า อะไหล่ และบริการ - มีทุนการศึกษาบุตร เงินสนับสนุน การศึกษานอกเวลาทำงาน ฯลฯ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.1 (ต่อ): 10 อันดับบริษัทที่มีคนรุ่นใหม่อยากร่วมงานมากที่สุด ในปี พ.ศ. 2560

อันดับ	บริษัท	ประเภท	รายละเอียด
5	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 	อุตสาหกรรม การขนส่ง บริการขนส่ง ผู้โดยสาร สินค้า	- พนักงานบริษัทที่มีอายุการทำงาน 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 5 ปี ลาหยุดพักผ่อนได้ 12 วันต่อปี และ 5 ปีขึ้นไปลาหยุดพักผ่อนได้ 18-28 วันต่อปี และสามารถขอตัวฟรีแบบสำรองที่นั่งไม่ได้
6	บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด 	อุตสาหกรรม บันเทิง / งาน สันตินาการ	- สวัสดิการที่พนักงานจะได้รับประกอบไปด้วย วันหยุดพักผ่อนตามปกติ ลา กิจ ลาป่วย ค่ารักษาพยาบาล ตรวจร่างกายประจำปี - บริษัทยังมีห้องพยาบาล พร้อมแพทย์และพยาบาล จาก ร.พ. สมิตเวช มาอยู่ประจำ - บริษัทสามารถให้พนักงานลาหยุดได้มากถึง 5 วัน ซึ่งถือว่าแตกต่างจากองค์กรอื่น
7	บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) 	อุตสาหกรรม อาหารและ เครื่องดื่ม รวมถึงกาขาย ผลิตภัณฑ์ เนื้อสัตว์และ อาหารใน รูปแบบร้านค้า ปลีกและ ร้านอาหาร	- เชื่อว่า พนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าที่สุด หัวใจสำคัญในความสำเร็จของบริษัทคือ “ทุนมนุษย์” ที่จะต้องมีการลงทุนอย่างเพื่อมีคุณค่าเพิ่มขึ้นกับบริษัท - มีสวัสดิการสำหรับพนักงานคือ โบนัสประจำปี ค่ารักษาพยาบาล 100,000 บาทต่อปี และครอบครัวพนักงาน 30,000 บาทต่อปี - เงินช่วยเหลือปฏิบัติงาน ประกันสังคมและประกันชีวิต

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.1(ต่อ): 10 อันดับบริษัทที่มีคนรุ่นใหม่อยากร่วมงานมากที่สุดในปี พ.ศ. 2560

อันดับ	บริษัท	ประเภท	รายละเอียด
8	บริษัท อโกด้า เซอร์วิสเฮส จำกัด 	อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว บริการจอง ห้องพัก	- บริษัทมีสวัสดิการจ่ายค่าทำงานในวันลา หยุด - มีสวัสดิการให้พนักงานเป็นสมาชิกฟิตเนส และส่วนลดสำหรับการจองห้องพัก
9	บริษัท เฟซบุ๊ก(ประเทศไทย) จำกัด 	อุตสาหกรรม เทคโนโลยี สารสนเทศ	- บริษัทมีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเอกลักษณ์ - บริษัทให้ผลตอบแทนมากมายกับพนักงาน อาทิ พื้นที่พักผ่อนในออฟฟิศ ทีมเวิร์กที่ดี บริษัทมีการแข่งขันสูง ดังนั้น จึงนำมาซึ่ง ความเครียดและการแข่งขันในที่ทำงาน อย่างง่ายดาย จึงพยายามจัดสรรสถานที่ให้ เกิดความเหมาะสม มีพื้นที่สำหรับพักผ่อน และที่ทำงานแบบเปิดให้พนักงานเกิดความ ผ่อนคลายในการทำงานมากที่สุด
10	บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิง จำกัด 	อุตสาหกรรม ความงาม สินค้าอุปโภค บริโภค	- พนักงาน Unilever จะได้รับสวัสดิการที่ นอกเหนือจากเงินเดือนประจำแล้ว ยังมี เบี้ยเลี้ยงต่างจังหวัด ค่าทำฟัน 4,000 บาท ต่อปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิต ค่ารักษาพยาบาล (ครอบคลุมถึงคู่สมรส และบุตร) สิทธิในการกู้บ้าน กู้เงินฉุกเฉิน -ทุนการศึกษาปริญญาโท วันหยุดลาพักร้อน 12 วัน และ กิจกรรมพิเศษประจำปี

ที่มา: WorkVenture. (2560). *เทรนด์การสมัครงาน*. สืบค้นจาก <https://www.workventure.com/blog/เทรนด์การสมัครงานเปลี่ยน-workventure-เผย-50-บริษัทที่กลุ่มคนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วยมากที่สุดในปี-2017>.

จากตารางสรุปอันดับบริษัทที่คนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วย จะพบว่า องค์กรที่เห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับการคัดเลือก ดูแล และรักษาพัฒนาพนักงานอย่างเต็มที่ ย่อมทำให้พนักงานที่อยู่ในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ และพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ความสุขในการทำงานของพนักงานย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีผลสำรวจที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนมากเชื่อมั่นว่า ชีวิตการทำงานต้องมีความสุขและดีกว่าเดิมหากไม่เป็นอย่างที่คิดทางเลือก ก็คือ การเปลี่ยนงานใหม่ ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่ภักดีต่อองค์กร (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554)

นอกจากนี้ จากการสำรวจ พบว่า ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานและทำให้องค์กรรักษาความพึงพอใจของพนักงานเอาไว้ได้นั้น พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสถานที่ทำงานที่เดินทางสะดวก ความมีชื่อเสียง มั่นคงขององค์กรและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยปัจจัยเหล่านี้เป็นผลมาจากการสร้างความสัมพันธ์ในสังคม ขณะที่ปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานไม่มีความสุขจนถึงขั้นลาออกจากบริษัท คือ การมีผู้นำที่ขาดคุณสมบัติในการสร้างแรงบันดาลใจ ไม่ได้รับการส่งเสริมให้เติบโตในหน้าที่การงาน และไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ แม้ปัจจัยเหล่านี้อาจไม่ใช่สิ่งที่ทำให้พนักงานมีความสุข แต่อาจมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานว่าจะอยู่ด้วยความภักดีต่อองค์กรหรือจะไปแสวงหาโอกาสใหม่ๆ (นพวรรณ จุลกนิษฐ, 2560) ดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2: ความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน	ร้อยละ (%)
การลาออกและได้งานใหม่	34
การได้รับการปรับเงินเดือน	19
การได้รับการยอมรับในผลงาน	8
การได้รับการโปรโมทตำแหน่ง	8

ที่มา: จ๊อบส์ ดีบี. (2560). *ความสุขในการทำงาน*. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/คนไทยมีความสุขกับงาน>.

ความภักดีต่อองค์กร (Loyalty toward Organization) จึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะผูกมัดพนักงาน ปัจจัยหลายอย่าง เช่น เงินเดือน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ความใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นของ หัวหน้างาน รวมไปถึงการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ความผูกพันต่อองค์กรจะค่อยๆ พัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง เป็นแรงผลักดันและแรงจูงใจให้พนักงานหรือบุคคลกรปฏิบัติงานอย่างอุทิศ ตนเพื่อองค์กร ในทางกลับกัน หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้พนักงานขาดความภักดีต่อ องค์กร เมื่อมีปัญหาหรือเกิดความอึดอัดไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ หรือมีสิ่งเร้าอื่นเข้ามา เช่น มีหน่วยงาน ใหม่มีข้อเสนอที่ดีๆ เข้ามาก็จะลาออกจากการงาน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ที่ต้องสรรหา พนักงานใหม่เสียเวลา และอาจรวมไปถึงการเพิ่มต้นทุนในการคัดเลือกพนักงานใหม่ และยังทำให้พนักงาน ที่อยู่ในองค์กรเสียขวัญกำลังใจและความเชื่อมั่นในองค์กร (Yassine & Ahmed, 2016)

ความภักดีต่อองค์กร เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจเพิ่มมากขึ้นทั้งจากนักบริหารและนักวิเคราะห์ องค์กร เนื่องจากการศึกษาเรื่อง ความภักดีต่อองค์กร เป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้ประสบ ผลสำเร็จ ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดแรงกระตุ้น มีจิตใจและพลังในการทำงานให้กับองค์กรมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นหนทางหนึ่งในการธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนานซึ่งเป็นกล ยุทธ์สำคัญในการแก้ปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากร เพราะการที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรไปนั้น เท่ากับว่าได้สูญเสียประสบการณ์ในส่วนนั้นไปด้วย ขณะเดียวกันองค์กรกลับต้องลงทุนเพิ่มเติมเพื่อสรรหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทนทำให้องค์กรต้องสูญเสียเวลาและผลประโยชน์อีกด้วย ดังนั้น สิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ การสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความภักดีต่อองค์กร สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและการธำรงรักษาไว้ ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถอันจะส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป โปรดอ้างอิง ที่มาด้วย เพื่อความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน (Perception of Job Satisfaction) เป็นองค์ประกอบสำคัญก่อนการเริ่มทำงานของพนักงานซึ่งพนักงานมักพิจารณาจาก ผลประโยชน์ เงินเดือนและสวัสดิการ รวมไปถึงผลตอบแทนหลายอย่าง นอกเหนือจากเงินเดือนตามที่ตก ลง เช่น ค่าคอมมิชชั่น โบนัส สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล วันลาพักร้อนหรือลาคลอด ฯลฯ เป็นสิ่งที่ พนักงานทั่วไปพิจารณามากที่สุด ยิ่งในยุคปัจจุบันที่แต่ละองค์กรลดค่าใช้จ่ายด้วยการลดสวัสดิการของ

พนักงาน ปัจจัยนี้ยังสำคัญมากการดูแลพนักงานให้ดีจะเป็นแรงดึงดูดแรงงานคุณภาพมาทำงานในองค์กร และทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกยากมากขึ้นด้วยเช่นกัน (Hong, Carol, Yuefeng, & Ying, 2015)

ทั้งนี้ ความคาดหวังในการทำงาน (Job Expectancy) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการ อารมณ์รักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้ องค์กรจะก้าวหน้าได้ต้องอาศัยระบบการวางแผนที่ดี มีบุคลากรที่มี ศักยภาพ และที่สำคัญพนักงานทุกคนต้องมีความสุขในการทำงาน เพราะจะทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กร แต่องค์กรจะสร้างความสุขให้แก่พนักงานได้นั้น หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ต้องทราบความต้องการหรือ ความคาดหวังของพนักงานคาดหวังในชีวิตการทำงาน และอะไรที่เป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพชีวิตที่ดีของ พนักงานบ้าง เช่น พนักงานต้องการที่จะได้รับอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงได้รับความ ไว้วางใจจากหัวหน้างานในการทำงานอย่างเต็มที่ เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิด การทำงานด้วยความสุข พุ่มเท และมีความภักดีต่อองค์กร ผลงานที่ออกมาก็มีคุณภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ ดีทำให้ลูกค้าประทับใจ ส่งผลให้ผลประกอบการของบริษัทดีขึ้นตามไปด้วย ทำให้องค์กรมีผลกำไร และมี การเติบโตอย่างยั่งยืนตามที่คาดหวัง (Cui, Zhang, Fan, & Yuan, 2015) นอกจากนี้ ปัจจัยโอกาสในการ พัฒนาทักษะ (Chance to Develop Skills) ยังถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น และเป็นปัจจัยที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน จะเห็นได้จากองค์กรต่างๆ มี การส่งพนักงานไปเข้าอบรมตามหลักสูตรต่างๆ รวมทั้งมีการจัดฝึกอบรมกันภายในองค์กรเอง เพื่อเป็นการ เพิ่มความรู้ทักษะในการทำงานให้แก่พนักงาน บุคลากรที่มีคุณภาพโดยส่วนใหญ่มักต้องการให้องค์กรให้ ความสำคัญกับปัจจัยนี้ด้วย เมื่อพนักงานตระหนักว่าตนเองขาดทักษะบางอย่างไปก็จำเป็นต้องการ ปฏิบัติงานหรือความรู้ที่มีอาจล้าหลังกับสถานการณ์ในปัจจุบัน องค์กรจึงควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผลดีทั้งต่อตัวองค์กรและทำให้พนักงานตระหนักถึงนโยบายการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรขององค์กรและเกิดความภักดีต่อองค์กรด้วย (Susan, Linda, & Michael, 2015)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน (Friendly Co-workers) เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้นาน การที่พนักงานจะมีความสุขกับการ ทำงานหรือไม่นั้น เพื่อนร่วมงานถือว่า มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้งานที่ ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จลุล่วงตามที่กำหนดไว้ องค์กรใดที่มีนโยบายในการดูแลพนักงานดี พนักงานปฏิบัติต่อกันดี มีความผูกพันต่อกันเหมือนญาติพี่น้อง หัวหน้างานไม่เลือกปฏิบัติ มีความรักใคร่ และช่วยกันแก้ปัญหา ส่วนมากพนักงานในองค์กรนั้นจะมีความสุขไม่เกิดปัญหาการลาออกหรือการขาด แคลนแรงงาน ทำให้องค์กรไม่ต้องสรรหาพนักงานใหม่ๆ ลดต้นทุนการเข้าออกและการฝึกอบรมพนักงาน ใหม่ไปได้อย่างดี (Susan, Linda, & Michael, 2015) นอกจากนี้ องค์กรที่มีการกำหนดเป้าหมายในการ

ทำงาน (Goal of Work) ถือเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจพนักงานโดยที่เป้าหมายในการทำงานนั้นควรได้มาจากการมีส่วนร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง รักดีต่อองค์กร เต็มใจในการทำงาน รับผิดชอบงาน และดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ข้อมูลป้อนกลับหรือความรู้ผลลัพธ์ของความสำเร็จของเป้าหมายมีส่วนสำคัญในการที่พนักงานจะได้ทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร เพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันในการดำรงรักษาเป้าหมายไว้ได้ (Sven & Florian, 2015)

ดังนั้น จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวและเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการรับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อจะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาการขัดแย้ง การลาออกของพนักงานในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการสร้างความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในอนาคต และองค์กรสามารถสร้างกลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทำให้พนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กรได้ และยังสามารถนำมาปรับปรุงเป็นแนวทางในการธำรงรักษาและพัฒนาพนักงานขององค์กรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถช่วยให้ผู้บริหารฝ่ายต่างๆ ในองค์กร เข้าใจระดับการรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวัง โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเพื่อนำไปพัฒนาองค์กร ทำให้พนักงานในองค์กรมีความสุขและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3.2 ผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถนำผลการศึกษาครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการสร้างความภักดีต่อองค์กรและลดต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่

1.3.3 ผู้บริหาร ผู้นำองค์กร หรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และจะช่วยเสริมให้พนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กรและลดจำนวนการลาออกของพนักงาน

1.3.4 นักวิจัย นักวิชาการ หรือผู้ที่สนใจได้ใช้ประโยชน์จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้จัดทำได้ศึกษา แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน

การรับรู้ (Perception) เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรม ใดๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพ นั้นๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัย การรับรู้ ประกอบด้วยประสาทสัมผัสและปัจจัยทางจิต คือ ความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้ จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือ การรับสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์ (คิว ฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547) ความเข้าใจหรือการรับรู้ เป็นการแปลความหมายข่าวสารทันทีที่ผู้บริโภคทำการ เลือก และมุ่งความสนใจไปที่ตัวกระตุ้นกระบวนการรับรู้จะถูกรวมตัว มุ่งไปที่การจัดรูปแบบ จัดรวม เป็นหมวดหมู่เป็นจำพวก และทำการแปลความหมายข่าวสารที่เข้ามาสู่ความนึกคิด (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2550) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลใน ทางบวกหรือทางลบต่องาน ระดับที่พนักงานพึงพอใจในงานของตนเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีความสัมพันธ์ แบบผกผันกับความตั้งใจในการทำงานของพนักงาน คือระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นมีแนวโน้มที่ พนักงานจะอยู่นานมากขึ้น ถ้าความพึงพอใจในงานของพนักงานมีน้อยจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการ ทำงานลดลงเป็นผลให้ลาออกมากขึ้น (Hong & Carol, 2015)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีต่อ การปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดีสวยงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผลตอบแทนที่ดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพ สังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและ ภายนอกองค์กรและสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมเกิดความรู้สึกหรือมีการรับรู้ความพึง

พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน (Yuefeng & Ying, 2015)

2.1.2 ความคาดหวังในการทำงาน

ความคาดหวังในการทำงาน (Job Expectancy) หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ความคาดหวัง(Expectation Theory) Rotter (n.d. อ้างใน สุรีย์ กาญจนวงศ์, 2549) แบ่งเป็น 2 ประเภท ความคาดหวังทั่วไปกับความคาดหวังเฉพาะซึ่งความคาดหวังเฉพาะสะท้อนประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์หนึ่งในอดีต ความคาดหวังทั่วไป ซึ่งเป็นผลรวมประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน (Merry, 1962 อ้างใน ศิริรัตน์ รัชตประทาน, 2550) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ระดับที่บุคคลกำหนดไว้ว่าทำได้เมื่อบุคคลที่ทำงานจะกำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้งบุคคลจะรู้สึกประสบความสำเร็จหรือผิดหวังที่จะไปถึงเป้าหมายในการทำงานนั้นๆ เพราะบุคคลจะรู้สึกทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถด้วยความรู้สึกที่ทำไมสำเร็จก็ไม่คิดว่า เป็นความล้มเหลว พจนานุกรม Oxford University (1967 อ้างใน สกาวดี ดวงเด่น, 2538) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นสภาวะ ทางจิตซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือไม่เป็นตามสิ่งที่คาดหวังไว้ ความคาดหวังถูกนำเสนอโดย (Victor Vroom, 1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่า การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่า เขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดว่า อะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่าง ในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้น เมื่อเขาคิดว่า การกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการ เพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น

ทั้งนี้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์

ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน มากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคล นั้นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้า เห็นว่า รางวัลที่จะได้จาก ความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเท ความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้น้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิด ว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า (สมลักษณ์ เพชรช่วย , 2540)

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความคาดหวังมีทั้งด้านบวกและลบ เป็นไปได้และเป็นไปไม่ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์และสถานการณ์ที่สามารถเป็นไปได้ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่อการกระทำสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง ความคาดหวังที่ดีทำให้เกิดความพยายามส่วนด้านไม่ดีก็จะทำให้เกิดความกังวล และทำให้ ขาดสมดุลในการทำงาน ความคาดหวังยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ ความ คาดหวังจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลและความคาดหวัง

2.1.3 โอกาสในการพัฒนาทักษะ

โอกาสในการพัฒนาทักษะ (Chance to Develop Skills) การพัฒนาตนเอง หมายถึง โอกาสใน การพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีมากขึ้น โดยเหตุที่มนุษย์เราต้องการที่จะให้ตนเองเจริญก้าวหน้า (ความเจริญก้าวหน้าส่วนตัวและการรับรู้ศักยภาพของตนเอง) ดังนั้น ทุกคนต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้มี ชีวิตที่ดียิ่งขึ้น (เอกชัย บุญอาจ, 2553) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตนเองควรมีสิ่งสำคัญ คือ 1) การกระทำในเชิงบวกที่สำคัญที่สุด คือ สร้างแรงบันดาลใจให้อยากทำงานหากเพียงทำงานตามคำสั่ง เท่านั้นจะไม่มีวันพัฒนาความสามารถของตนเองเองได้ 2) สะสมข้อมูล หากไม่มีข้อมูลเข้าแล้วจะมีผลออก ได้อย่างไร การพัฒนาตนเองก็เช่นกัน การสะสมข้อมูลเพื่อให้ตนเองรอบรู้มากขึ้นจึงเป็นการช่วยพัฒนา ตนเองให้รอบรู้มากยิ่งขึ้น และ 3) พัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพัฒนาตนเองยังหมายถึง การ เสริมสร้างความรู้ และการปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพัฒนาร่างกาย และจิตใจ (Susan, Linda, & Michael, 2015)

สรุปได้ว่าการพัฒนาทักษะ คือ การที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น กว่าเดิมเรียนรู้อยู่เสมอ คนที่ประสบความสำเร็จในชีวิตไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน หรือส่วนตัว ต่างเป็นคนที ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ ไม่เป็นคนหยุดนิ่ง แต่จะเป็นคนที่ติดตาม ใส่ใจ และคอยศึกษาหาความรู้ใน สิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามา พัฒนาตนให้เหมาะสมกว่าเดิมทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรม เพื่อสนอง

ความต้องการ แรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตนได้ตั้งไว้ เพื่อให้ตนได้อยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ เป็นความภักดีต่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ตลอดจนเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข (วินัย เพชรช่วย, 2561)

2.1.4 ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน

ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน (Friendly Co-workers) คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ตอบโต้ระหว่างบุคคล เพื่อความรู้จักกัน เพื่อให้ได้ ซึ่งความรักใคร่ความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกันของบุคคลยอมรับความ แตกต่างระหว่างบุคคล เคารพในสิทธิผู้อื่น รู้จักการให้และการยอมรับซึ่งกันและกัน (ดลนภา ดีบุป ภา และคณะ, 2555) สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกันซึ่งแสดงออกในลักษณะการร่วมมือกันการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การยอมรับซึ่งกัน และกันตลอดจนสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ การอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ อย่างมีความสุขนั้นเป็น ศิลปะที่สำคัญในการดำเนินชีวิต ความเข้าใจผู้อื่นจึงเป็นกุญแจสำคัญในการที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมี ความสุข จากการศึกษาของ (Susan, Linda, & Michael, 2015) ได้พบว่าถ้าหากองค์กรได้ตระหนักถึง ความสำคัญการอยู่ร่วมกันความเป็นมิตรของคนในองค์กรและได้ช่วยพนักงานเข้าใจกันได้ที่สำคัญก็คือ พนักงานในองค์กรทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นผลให้เกิดความภักดีและยังได้มีส่วนร่วมในการช่วยลดการ ลาออกของพนักงาน

2.1.5 เป้าหมายในการทำงาน

เป้าหมายในการทำงาน (Goal of work) เป้าหมายของชีวิตและการทำงาน นับว่ามีความสำคัญ และจำเป็นยิ่งในการที่จะดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จตามที่ตนปรารถนา เป้าหมายเป็นเครื่องมือนำ ทางการดำรงชีวิตของบุคคลเป็นทิศทางให้ทำงานประสบความสำเร็จในชีวิตต้องตั้งเป้าหมายและทำให้ สมดุลกันทั้ง 6 ด้าน คือ 1. สุขภาพ-ร่างกาย 2. การศึกษา-สติปัญญา 3. การเงิน-อาชีพ 4. ครอบครัว- บ้านเรือน 5. จิตวิญญาณ-จริยธรรม 6. สังคม-วัฒนธรรม สำหรับเป้าหมายในการทำงานหรือองค์กรต้อง กำหนดให้ทั้ง 4 ด้าน ได้ดุลกัน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค่า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และเติบโตในขณะที่ลักษณะของเป้าหมายที่ดีจะต้องประกอบด้วยความเฉพาะเจาะจง (Specific) สามารถวัดได้ (Measurable) ยึดการกระทำเป็นหลัก (Action-oriented) เป็นจริง (Realistic) เวลาและ ข้อจำกัดด้านทรัพยากร (Time and resource constrained) (Brecht 1996, p. 2-5)

สรุปได้ว่า เป้าหมายในการทำงานเพื่อช่วยให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรและบรรลุถึง วัตถุประสงค์ได้ร่วมกันมีการพัฒนาและความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อที่จะให้มีการกำหนดแผนการเติบโต

ของพนักงานแต่ละคนที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายต่างๆ ขององค์กรได้ วิธีที่องค์กรจะช่วยให้มีความมั่นใจในเป้าหมายของความก้าวหน้าแต่ละคนคือ การให้ข้อสัญญาว่าถ้าหากพนักงานผู้นั้นสามารถทำงานได้สำเร็จผลตามที่องค์กรกำหนดไว้และให้รางวัลพิเศษแก่พนักงานที่ทำตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วบุคคลผู้นั้นก็จะมีโอกาสประสบความสำเร็จก้าวหน้าในเรื่องส่วนตัวของตัวเองด้วย (Sven & Florian, 2015)

2.1.6 ความภักดีต่อองค์กร

ความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานที่เคารพต่อองค์กรมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพันรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจ เอาใจใส่ ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ตระหนักในด้านดีขององค์กร เชื่อถือและไว้วางใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป (จาตุรงค์ วัฒนศิริ, 2552) (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร สถานที่ปฏิบัติงานความทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน พื่อใจในผลงาน วัฒนธรรมองค์กรเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนจงรักภักดี มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดี พบว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ เช่น ความพึงพอใจ รายได้ สวัสดิการ โอกาสในการพัฒนาทักษะ วัฒนธรรมองค์กรความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงาน (Yassine & Ahmed, 2016) ดังนั้นกล่าวได้ว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่องค์กรต้องสร้างให้แก่พนักงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและก้าวหน้า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรถ้ายังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไรแนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น

2.2 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษา การรับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีสมมติฐานในงานวิจัย ดังนี้

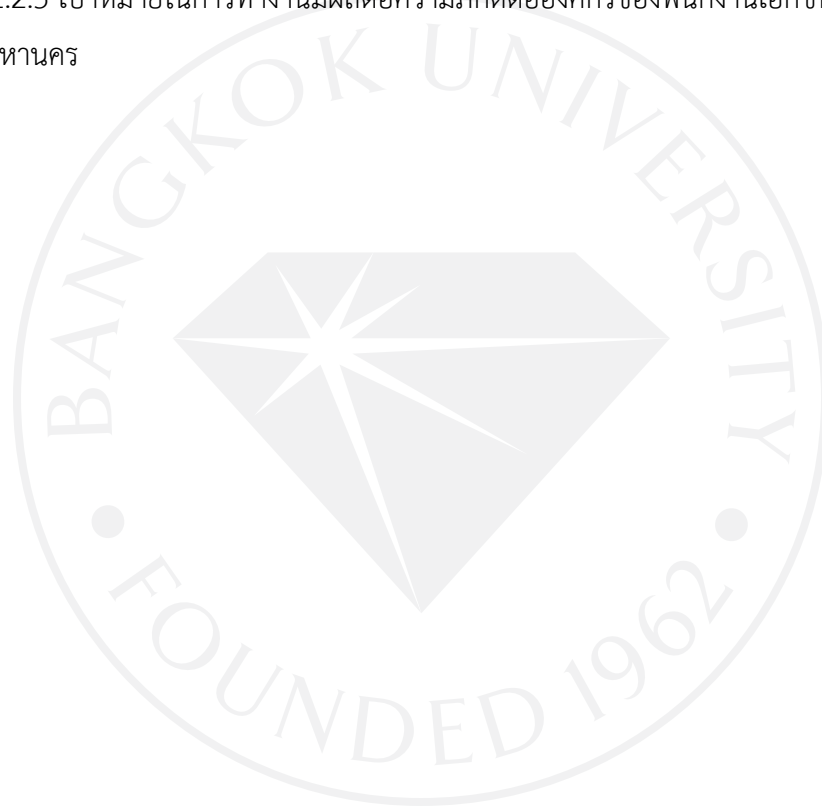
2.2.1 การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.2 ความคาดหวังในการทำงานมีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนใน
กรุงเทพมหานคร

2.2.3 โอกาสในการพัฒนาทักษะมีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนใน
กรุงเทพมหานคร

2.2.4 ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนใน
กรุงเทพมหานคร

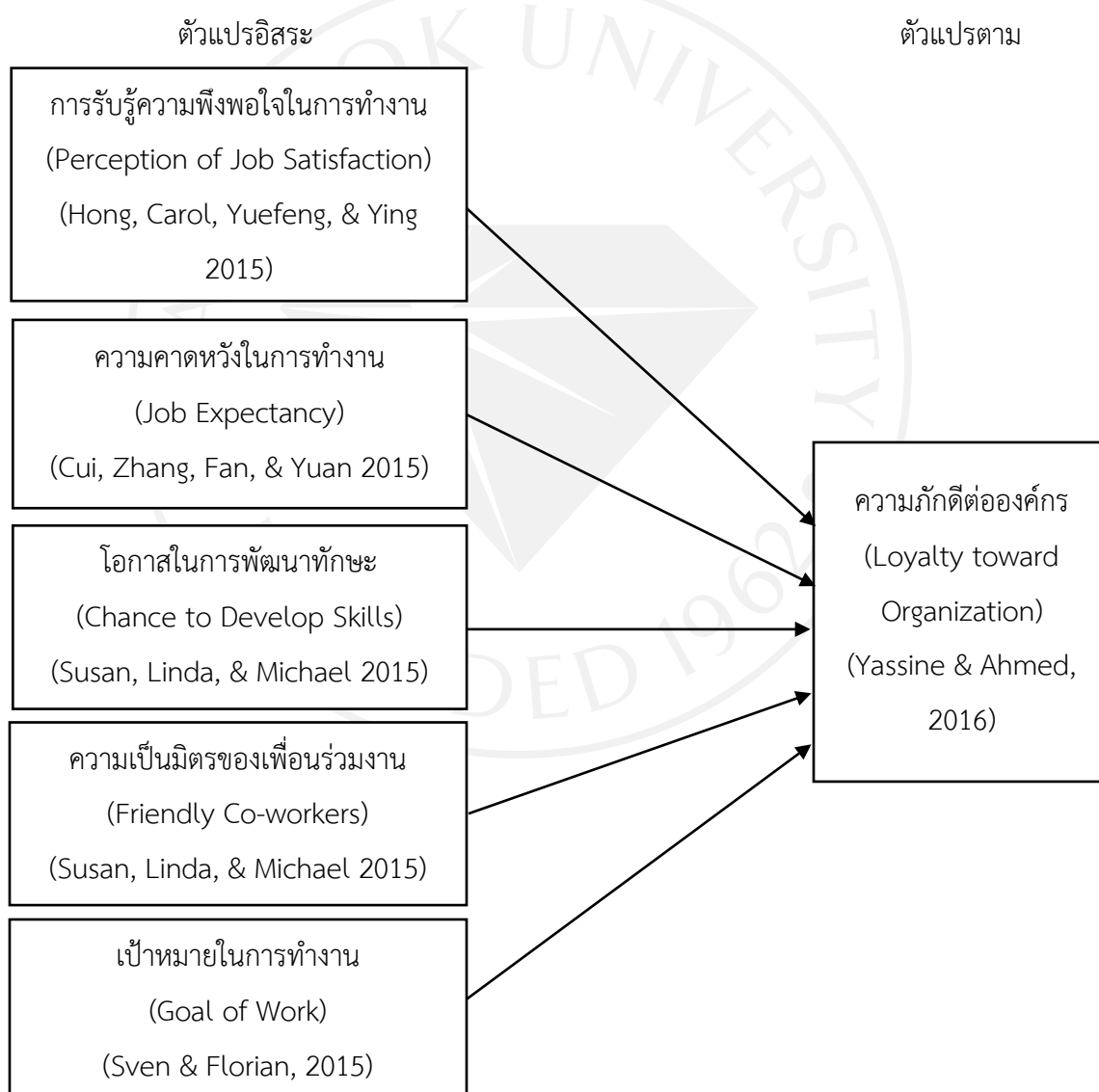
2.2.5 เป้าหมายในการทำงานมีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนใน
กรุงเทพมหานคร



2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดของการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

3.1 การออกแบบงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ด้วยแบบสอบถามปลายปิดที่สร้างจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตและผ่านการตรวจสอบเครื่องมือ เพื่อมุ่งค้นหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานครซึ่งมีตัวแปรที่จะศึกษา ได้แก่

3.1.1 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความภักดีต่อองค์กร (Loyalty toward Organization)

3.1.2 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน (Perception of Job Satisfaction) ความคาดหวังในการทำงาน (Job Expectancy) โอกาสในการพัฒนาทักษะ (Chance to Develop Skills) ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน (Friendly co-workers) และเป้าหมายในการทำงาน (Goal of Work)

3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนมาเป็นเวลา 5 ปีขึ้นไป และพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการทดสอบแบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด และคำนวณหาค่า Partial R^2 เพื่อนำไปประมาณค่าขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

G*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1977) ผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพจากนักวิจัยจำนวนมากสำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010; นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณค่าตัวอย่างโดยมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ .0731007 ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง (α) เท่ากับ .05 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 5 อำนาจการทดสอบ ($1-\beta$) เท่ากับ .95 (Cohen, 1962) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลสำรองจากตัวอย่างเพิ่มรวมทั้งสิ้นเป็น 280 ตัวอย่าง

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการ จับฉลากเพื่อสุ่มเลือก 1 เขต เป็นตัวแทนจากแต่ละกลุ่มของเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งกลุ่มได้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง และเขตบางนา
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และ เขตบางเขน
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือและใต้ ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราชพฤกษ์บูรณะ และเขตทุ่งครุ (ศูนย์ข้อมูล กรุงเทพมหานคร, 2557)

ผลการจับสลากเพื่อสุ่มเลือกตัวแทนจากแต่ละกลุ่มเขตการปกครอง ได้ 5 เขต ดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1. กลุ่มกรุงเทพมหานคร | คือ เขตราชเทวี |
| 2. กลุ่มกรุงเทพใต้ | คือ เขตวัฒนา |
| 3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ | คือ เขตจตุจักร |

4. กลุ่มกรุงเทพมหานครตะวันออก คือ เขตคันนายาว
 5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือและใต้ คือ เขตราชบุรีบูรณะ

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยกำหนด ขนาดตัวอย่างจากเขตที่เป็นตัวแทนของกลุ่มที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 โดยใช้เกณฑ์ประชากรทั้งหมดที่จะ ทำการสุ่มตัวอย่าง คือ 280 คน ซึ่งจะได้สัดส่วนของจำนวนตัวอย่างแต่ละเขตจากการคำนวณ ดังนี้

ตารางที่ 3.1: พื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่

เขต	บริเวณที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวนประชากร*(คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1. เขตราชเทวี	อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์	72,436	$(72436 \times 280) \div 493738 = 41$
2. เขตวัฒนา	อาคารจีเอ็มเอ็ม แกรมมี่เพลส	84,528	$(84528 \times 280) \div 493738 = 48$
3. เขตจตุจักร	อาคารชั้นทาวเวอร์	158,130	$(158130 \times 280) \div 493738 = 90$
4. เขตคันนายาว	อาคารทีพีพัฒนา	95,369	$(95369 \times 280) \div 493738 = 54$
5. เขตราชบุรีบูรณะ	ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่	83,248	$(83248 \times 280) \div 493738 = 47$
รวม		493,738	280

*ข้อมูล ณ ตุลาคม 2560

ที่มา: ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง. (2560). สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน. สืบค้นจาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถาม และทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการเข้าไปสอบถามเบื้องต้น (Screening Question) โดยสอบถามว่า “ท่านทำงานในหน่วยงาน/องค์กรปัจจุบันมาเป็นระยะเวลาเกิน 5 ปีหรือไม่” และเลือกตัวอย่างที่ตอบว่า “ทำงาน 5 ปีขึ้นไป” ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือ

จากตัวอย่างในตอบคำถามในแบบสอบถาม ณ บริเวณอาคารสำนักงานในเขตต่างๆ ที่สุ่มได้จากชั้นตอนที่ 1 จนครบจำนวนที่กำหนดไว้

3.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการศึกษา คือ แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบเนื้อหาของคำถามที่อยู่ในแบบสอบถาม และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อคำถามในแบบสอบถามตรงกัน และมีเนื้อหาครบถ้วนที่จะใช้สอบถาม ทั้งนี้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยเริ่มจากการทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อพิจารณาว่า ตัวแปรที่จะต้องนำมาสร้างแบบสอบถามมีเรื่องใดบ้าง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงาน และตัวแปรตาม คือ ความภักดีต่อองค์กร ต่อจากนั้นจึงนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาเพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถามตามหลักวิชาการ

3.3.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structure-undisguised Questionnaire) ซึ่งถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ดังแสดงในภาคผนวก ข) โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิดในการเก็บข้อมูล และได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน (ดังแสดงในภาคผนวก ก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล หรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานและเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความ

ภาคีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับ (Likert Scale) และได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ค่าน้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ

3.3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

3.3.3.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- นางสาวชลลดา วงศ์สวัสดิ์ ตำแหน่ง ประธานกรรมการ บริษัท มาสเตอร์ฟาสท์ จำกัด
- นางสาวจิตติ ศรีโมรส ตำแหน่ง ประธานกรรมการ บริษัท เอ็ม.ดี.เอส.ชิปปิง อิมพอร์ตเอ็กพอร์ต จำกัด
- นายสมุทพร ทิมพันธ์ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท แม็กซ์ เพาเวอร์ จำกัด

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยใช้วิธีหาค่า IOC (Item-objective Congruence Index) ของคำถามแต่ละคำถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือเชี่ยวชาญลงความคิดเห็นเป็นคะแนนตั้งแต่ -1, 0, +1 คะแนน ซึ่งค่าที่ได้จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5-1.00 จึงจะถือว่า เนื้อหาของคำถามมีความเที่ยงตรง ซึ่งในที่นี้ ผลการพิจารณาแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่าของดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) ของ 24 ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าคะแนนเท่ากับ 1.00 คะแนน และมีค่าคะแนนโดยรวมเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีมากกว่า 0.5 (ดังแสดงในภาคผนวก ค) ซึ่งแสดงว่า คำถามเหล่านี้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรกำหนดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548)

3.3.3.2 การตรวจความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความน่าเชื่อถือทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์ความเชื่อมั่น

ของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบ็ช (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.2: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบ็ชของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบ็ช			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 40)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 280)
1. การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน	4	.829	4	.885
2. ความคาดหวังในการทำงาน	4	.773	4	.853
3. โอกาสในการพัฒนาทักษะ	4	.886	4	.932
4. ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน	4	.915	4	.929
5. เป้าหมายในการทำงาน	4	.690	4	.725
6. ความรักดีต่อองค์กร	4	.886	4	.904
ค่าความเชื่อมั่นรวม	24	.934	24	.956

ผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มทดลอง 40 ชุด พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านอยู่ระหว่าง .690-.915 และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านอยู่ระหว่าง .725-.932 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์ของครอนแบ็ชของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ไม่ควรต่ำกว่า 0.6 (Nunnally, 1978) สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้

3.4 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ซึ่งได้นำไปใช้เพื่ออธิบาย

ลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติเชิงพรรณนาที่นำมาใช้จะเหมาะสมกับลักษณะและมาตรวัดของข้อมูล โดยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรวัดจัดลำดับ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage)

3.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic Analysis) เนื่องจากการศึกษา

ครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งใช้มาตรวัดแบบอันตรภาคกับตัวแปรตาม คือ ความภักดีต่อองค์กรที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) ทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ \hat{Y} คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y

b_0 คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

b_1, \dots, b_k คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

X_0, \dots, X_k คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษารับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความ เป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนและสมบูรณ์ จำนวน 280 ชุด ซึ่งคิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% โดยมีค่าความเที่ยงของตัวแปรแต่ละด้าน มีค่า เท่ากับ 0.725–0.932 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ไม่ควรต่ำกว่า 0.6 (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไป วิเคราะห์ในขั้นต่อไป สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบ สมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 280 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางและคำอธิบายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 280)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
เพศ	ชาย	116	41.4
	หญิง	164	58.6
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	28	10.0
	25-30 ปี	143	51.1
	31-36 ปี	29	10.4
	37-42 ปี	22	7.9

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม(n = 280)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
อายุ	43-48 ปี	19	6.8
	49-54 ปี	18	6.3
	55 ปีขึ้นไป	21	7.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	2.9
	ปริญญาตรี	221	78.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	51	18.2
ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	6	2.1
	1 - 2 ปี	8	2.9
	3 - 4 ปี	16	5.7
	5 ปีขึ้นไป	250	89.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	21	7.5
	15,000 – 25,000 บาท	54	19.3
	25,001 – 35,000 บาท	61	21.8
	35,001 – 45,000 บาท	86	30.7
	45,001 - 55,000 บาท	17	6.1
	55,001 บาท ขึ้นไป	41	14.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีจำนวน 143 คน มีระดับ การศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย การรับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญ
R^2	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
b	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูป คะแนนดิบ
β	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.2: การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุของการรับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	\bar{x}	S.D.	ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน						
			b	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่			0.331	0.178	-	1.153	0.250	-	-
การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน	3.3000	0.87129	0.503	0.134	0.522	3.768	0.007*	0.464	1.579
ความคาดหวังในการทำงาน	3.5170	0.74381	0.350	0.207	0.314	1.687	0.018*	0.415	2.408
โอกาสในการพัฒนาทักษะ	3.3241	0.85619	0.282	0.207	0.285	1.359	0.180	0.380	2.154
ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน	3.4455	0.91136	0.050	0.136	0.063	0.369	0.000*	0.848	1.179
เป้าหมายในการทำงาน	3.5161	0.70565	0.195	0.254	0.175	0.766	0.031*	0.369	2.707

$R^2 = 0.568$, $F = 35.686$, $*p < 0.05$

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการความคาดหวังในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5170) รองลงมา คือ เป้าหมายในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5161) ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4455) โอกาสในการพัฒนาทักษะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3241) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3000)

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน (Sig. = 0.007) ความคาดหวังในการทำงาน (Sig. = 0.018) ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน (Sig. = 0.000) และเป้าหมายในการทำงาน (Sig. = 0.031) โดยที่การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ($\beta = 0.522$) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความคาดหวังในการทำงาน ($\beta = 0.314$) ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.063$) และเป้าหมายในการทำงาน ($\beta = 0.175$) ตามลำดับ ส่วนโอกาสในการพัฒนาทักษะ (Sig. = 0.180) ไม่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด $R^2 = 0.568$ แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานและเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 56.8 ที่เหลืออีกร้อยละ 43.2 เป็นผลสืบเนื่องจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษา

เมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันไม่เป็นจริง จึงทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity ซึ่งการเกิดปัญหา Multicollinearity จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไปเมื่อมีตัวแปรอิสระในสมการเพิ่มขึ้น และทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยมีเครื่องหมายตรงกันข้ามกับที่ควรจะเป็น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ดังนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนว่าแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 วิธี ได้แก่

- 1) การตรวจสอบค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
- 2) การตรวจสอบค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

$$\begin{array}{lll} \text{Tolerance} & \text{ของ} & X_i = 1 - R_i^2 \\ \text{VIF} & \text{ของ} & X_i = 1/\text{Tolerance} \\ & \text{หรือ} & X_i = 1/1 - R_i^2 \end{array}$$

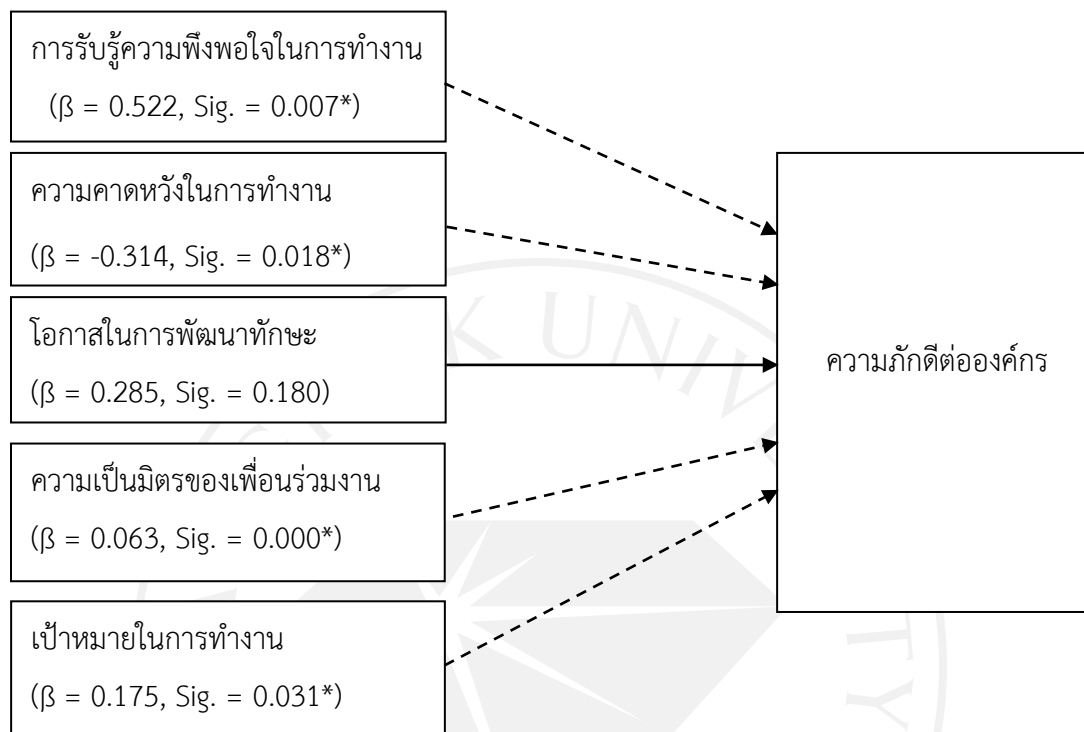
ค่า Tolerance มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ ในการศึกษา จากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.369–0.848 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 ส่วนค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.579–2.707 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013, p.590)

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 5 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน (X_1) ความคาดหวังในการทำงาน (X_2) โอกาสในการพัฒนาทักษะ (X_3) ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน (X_4) และเป้าหมายในการทำงาน (X_5) ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.331 + 0.503 (X_1) + 0.350 (X_2) + 0.050 (X_4) + 0.195 (X_5)$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (b) ของการรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ .503 ความคาดหวังในการทำงาน เท่ากับ .350 ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน เท่ากับ .050 และเป้าหมายในการทำงาน เท่ากับ .195 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ และเป้าหมายในการทำงานที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกัน ดังแสดงในภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน



จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2. ความคาดหวังในการทำงานส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
3. โอกาสในการพัฒนาทักษะส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
5. เป้าหมายในการทำงานส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

การอภิปรายผล

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเอกชน และอาศัยในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 280 คน ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics Version 20.0 สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 280 คน พบว่า ผู้ตอบเป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีจำนวน 143 คน มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7

5.1.2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

5.1.3 3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน (Sig. = 0.007) ความคาดหวังในการทำงาน (Sig. = 0.018) ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน (Sig. = 0.000) และเป้าหมายในการทำงาน (Sig. = 0.031) โดยที่การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ($\beta = 0.522$) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความคาดหวังในการทำงาน ($\beta = 0.314$) ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.063$) และเป้าหมายในการทำงาน ($\beta = 0.175$) ตามลำดับ ส่วนโอกาสในการพัฒนาทักษะ (Sig. = 0.180) ไม่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

การรับรู้ความพึงพอใจ (Perception of Job Satisfaction) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดีสวยงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผลตอบแทนที่ดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรและสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมเกิดความรู้สึกหรือมีการรับรู้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน (Yuefeng & Ying, 2015) นอกจากนี้ ระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นมีแนวโน้มที่พนักงานจะอยู่นานมากขึ้น ถ้าความพึงพอใจในงานของพนักงานมีน้อยจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเป็นผลให้ลาออกมากขึ้น (Hong & Carol, 2015) โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุลิวาลัย หิมิแรตร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2560) พบว่า ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยแรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ ด้านผลตอบแทนทางการเงิน

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยแรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ

ความคาดหวังในการทำงาน (Job Expectancy) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมายทำให้เกิดการเรียนรู้และได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ รวมถึงหัวหน้างานให้คำแนะนำแนวทางการทำงานที่รับผิดชอบโดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงทำให้ความคาดหวังในการทำงานส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน (Cui, Zhang, Fan, & Yuan, 2015) โดยผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ รัชตประทาน (2550) ที่พบว่า ความคาดหวังที่ดีทำให้เกิดความพยายามส่วนด้านไม่ดีก็จะทำให้เกิดความกังวล และทำให้ขาดสมดุลในการทำงาน ความคาดหวังยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ ความคาดหวังจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และความคาดหวัง

โอกาสในการพัฒนาทักษะ (Chance to Develop Skills) ไม่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่ทำการสำรวจส่วนใหญ่อาจจะไม่ได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้ ความสามารถในการเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งสูงขึ้น หรือไม่ได้รับการส่งเสริมให้เข้าร่วมการอบรมสัมมนาหรือการไปศึกษาดูงาน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ ขัดแย้งกับ Cui, Zhang, Fan & Yuan (2015) ที่พบว่า บริษัทที่มีนโยบายส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของบุคคลากรอย่างชัดเจน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจกับปริมาณการฝึกอบรมความรู้หรือทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ได้รับ รวมถึงมีผลทำให้พนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กรที่ให้ความสำคัญหรือเห็นคุณค่าและให้การสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Susan, Linda, & Michael (2015) ที่พบว่า การพัฒนาบุคลากร โดยการเสริมสร้างความรู้ และทักษะความชำนาญทำให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน (Friendly Co-workers) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีส่วนช่วยในการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงานจนงานสามารถสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การทำงานร่วมกันต้องมีการรับ

ฟังเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวข้องกับงานและเพื่อนร่วมงานสามารถที่จะเป็นที่ปรึกษา รับฟัง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ในองค์กรใดที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของพนักงานมีการทำงานด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน จึงทำให้ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร โดยผลการศึกษาค้นคว้าของ Susan, Linda, & Michael (2015) ได้พบว่าหากองค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญการอยู่ร่วมกันความเป็นมิตรของคนในองค์กรและได้ช่วยพนักงานเข้าใจกันได้ ที่สำคัญก็คือ พนักงานในองค์กรทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นผลให้เกิดความภักดีและยังได้มีส่วนในการช่วยลดการลาออกของพนักงาน

เป้าหมายในการทำงาน (Goal of Work) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า การที่ต้องรับผิดชอบงานต้องไม่ทำให้เกิดปัญหากับสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น เครียดนอนไม่หลับ ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตและครอบครัว เป็นต้น เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ เมื่อทำงานตามแผนที่วางไว้สำเร็จองค์กรควรพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทน รางวัลพิเศษ และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าของ Sven & Florian (2015) ที่พบว่า เป้าหมายในการทำงานเพื่อช่วยให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรและบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ร่วมกันมีการพัฒนาและความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อที่จะให้มีการกำหนดแผนการเติบโตของพนักงานแต่ละคนที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายต่างๆ ขององค์กรได้ วิธีที่องค์กรจะช่วยให้มีความมั่นใจในเป้าหมายของความก้าวหน้าแต่ละคน

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ดังนั้น องค์กร หน่วยงานและบริษัทต่างๆ ต้องสร้างการรับรู้ สร้างความพึงพอใจตั้งแต่เริ่มคัดพนักงานเข้าทำงาน แจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนของการทำงาน เพื่อที่จะรักษาความพึงพอใจของพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดีสวยงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผลตอบแทนที่ดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิด

สถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ รวมถึงให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง

ปัจจัยรองอันดับสอง คือ ความคาดหวังในการทำงานส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การที่องค์กรให้ความสำคัญ เห็นคุณค่าความสำเร็จของพนักงาน การที่พนักงานจะทุ่มเท พยายามในการทำงานมากขึ้นแค่ไหนขึ้นอยู่กับความต้องการรางวัลนั้น หัวหน้างานไม่ควรเลือกปฏิบัติ ควรให้ความเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน และความคาดหวังของบุคคลนั้นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่า รางวัลที่จะได้จาก ความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้น้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

ปัจจัยรองอันดับสาม คือ เป้าหมายในการทำงาน ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานของพนักงาน เพื่อช่วยให้พนักงานทำงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีส่วนช่วยให้ความมั่นใจในเป้าหมายของความก้าวหน้าของพนักงานแต่ละคน คือ การให้ข้อสัญญาว่าถ้าหากพนักงานผู้นั้นสามารถทำงานได้สำเร็จผลตามที่องค์กรกำหนดไว้และให้รางวัลพิเศษแก่พนักงานที่ทำตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป้าหมาย เป็นการสร้างให้พนักงานในองค์กรรับรู้ว่าตนเองต้องมีเป้าหมายในชีวิต เพื่อให้องค์กรมีความภูมิใจ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งพัฒนาให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ แล้วบุคคลผู้นั้นก็จะมีโอกาสประสบความสำเร็จก้าวหน้าในสายงาน

ปัจจัยรองอันดับสี่ คือ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรใส่ใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวข้องกับการทำงาน ควรที่จะให้มีการรับฟัง ปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันของพนักงานในองค์กร และยังทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความภักดีและยังช่วยลดการลาออกของพนักงาน

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์และสามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยขอแนะนำข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งการศึกษาค้นคว้าเฉพาะของภาคเอกชน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรศึกษา หน่วยงานของภาครัฐหรือบริษัทที่เพิ่งก่อตั้งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่างๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาและเพิ่มระดับความสุขให้แก่พนักงานในองค์กร เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจและมีความผูกพันภักดีต่อองค์กร จะทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานทุกระดับ รวมถึงศึกษาปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่นๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม อาทิ ความมั่นคงในการทำงาน (Stability In Work) การบริหารอัตราค่าจ้าง (Hiring Rate Management) หรือ การตรวจสอบสมรรถนะด้านการทำงาน (Validation of Work Performance) เป็นต้น ซึ่งมีผู้ศึกษาตัวแปรดังกล่าวในบริบทของประเทศไทยค่อนข้างจำกัด เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่อองค์กรต่างๆ ในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

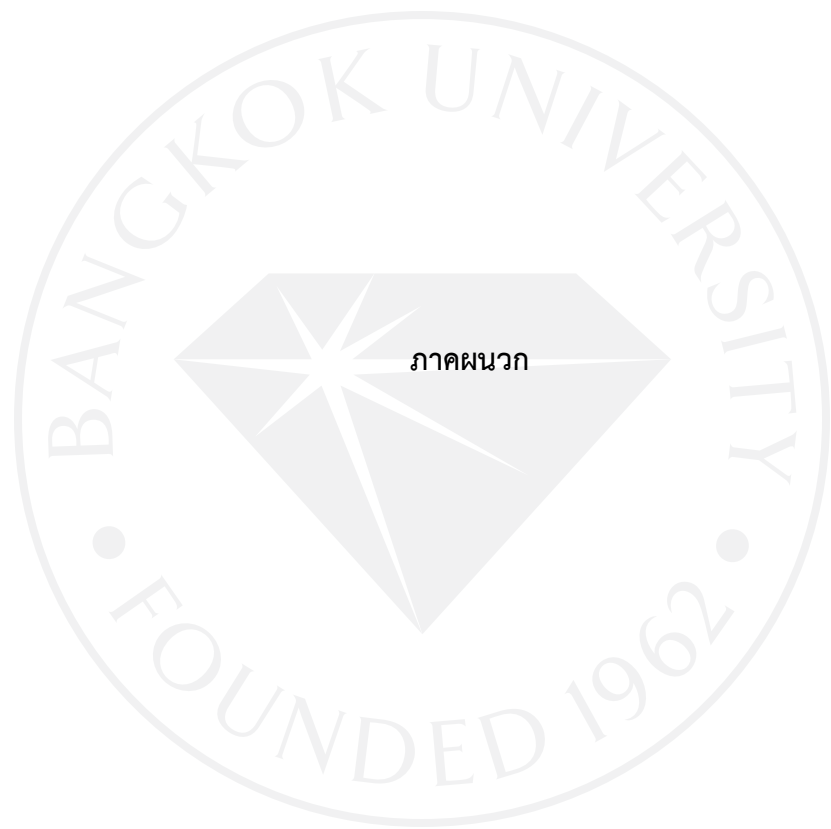
บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6 ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกวลี พวงศรี. (2559). *การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท วินสันกรุ๊ป*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จ็อบส์ ดีบี. (2560). *ความสุขในการทำงาน*. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/คนไทยมีความสุขกับงาน>.
- จ็อบส์ ดีบี. (2560). *จ็อบส์ ดีบี เผยคนไทยติดหนึ่งในชาติเอเชียที่มีความสุขในการทำงานและมองโลกในแง่ดี*. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/คนไทยมีความสุขกับงาน>.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ฐิติรัชต์ จิระสถานนท์ และนิตนา ฐานิตชนกร. (2560). รูปแบบการดำเนินชีวิตและการเปิดรับสื่อที่มีผลต่อความภักดีของผู้ฟังรายการวิทยุคลื่นพาเรนไฮต์ 93 ในกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2560 ครั้งที่ 4 การออกแบบนวัตกรรมเพื่อการศึกษาและงานวิจัย 4.0*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ธนรัช.
- ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร. (2555). *การทำให้พนักงานเกิดความรักในงาน*. สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com/2012/01/30/การทำให้พนักงานเกิดควา-2/>
- ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร. (2557). *พนักงานคิดอย่างไรกับการฝึกอบรม*. สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com/2014/06/25/พนักงานคิดอย่างไรกับกา-3/>
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอส อินเทอร์เน็ตชนันแนล จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พนิดา แก่นสำโรง. (2558) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน*. สืบค้นจาก <http://www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=173>

- พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล. (2554). *ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มงคล อุดมชัยพัฒนากิจ และนิตนา ฐานิตธนากร. (2558). *ทักษะชีวิต บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ และบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. ใน *การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มินตรา จริยาภรณ์. (2559). *การรับรู้คุณค่ากับความภักดีของการให้บริการธุรกิจร้านอาหาร Inter-Brand กับ Local Brand: กรณีศึกษาเปรียบเทียบร้าน Greyhound café และร้าน The Chocolate Factory*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- วอล์คเวเนเจอร์. (2560). *เทรนด์การสมัครงาน*. สืบค้นจาก <https://www.workventure.com/blog/เทรนด์การสมัครงานเปลี่ยน-workventure-เผย-50-บริษัทที่กลุ่มคนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วยมากที่สุดในปี-2017>.
- ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2557). *รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก http://203.155.220.230/m.info/bma_k/knw5.html.
- สถาพร ไกลถวิล. (2553). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการและพนักงานสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนเมษายน พ.ศ. 2560*. สืบค้นจาก https://www.m-society.go.th/article_attach/19622/20819.pdf
- สุลีวัลย์ หมีแร่ตรี และนิตนา ฐานิตธนากร. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 14 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- Akbar, S., W., Yousaf, M., Haq, N., U., & Hunjra, A. I. (2011). Impact of employee empowerment on jobsatisfaction: An empirical analysis of Pakistani service industry. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(11), 680-685.

- Allison, P. D. (1999). *Multiple regressions: A primer*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge.
- Chung-Yan, G. A. (2010). The nonlinear effects of job complexity and autonomy on job satisfaction, turnover, and psychological well-being. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(3), 237-251.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic.
- Craig, K.B. (2008). *Investigating teamwork competencies in the value chain of a selected wool brokerage logistics department*. Unpublished master's thesis, Nelson Mandela Metropolitan University.
- Cui, Zhang, Fan, & Yuan. (2015). Relationship of job expectancy, personality trait and other related factors among medical college students. *evidence from a real-effort production experiment, 40*(1), 30-39.
- Gözükara, İ., & Çolakoğlu, N. (2016). The mediating effect of work family conflict on the relationship between job autonomy and job satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 229*(Supplement C), 253-266.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behaviour in organizations* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hong, C. Y. (2015). *Examining perception of job satisfaction and intention to leave among ICU nurses in China*.
- Howell, D. C. (2010). *Statistical methods for psychology* (7th ed.). Belmont: Wadsworth, Cengage Learning.
- Huxtable, N. (1994). *Small business total quality*. Netherlands: Springer.
- Jacquiline, F. N. (2014). Employee empowerment and job satisfaction. *Research Journal of Human Resource, 2*(2), 1-12.
- Kalisch, B. J., Lee, H., & Rochman, M. (2010). Nursing staff teamwork and job satisfaction. *Journal of Nursing Management, 18*(8), 938-947.

- Langfred, C. W., & Moye, N. A. (2004). Effects of task autonomy on performance: An extended model considering motivational. *Journal of Applied Psychology, 89*(6), 934-945.
- Nunnally, C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Parker, S. K., Axtell, C. M., & Turner, N. (2001). Designing a safer workplace: Importance of job autonomy, communication quality, and supportive supervisors. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*, 211-228.
- Ripley, R. E., & Ripley, M. J. (1992). Empowerment, the cornerstone of quality: Empowering management in innovative organizations in the 1990s. *Management Decision, 30*(4), 20-43.
- Susan, Linda, & Michael. (2015). Promoting worker loyalty: an empirical Analysis. *International Journal of Manpower, 169-191*.
- Thompson, C. A., & Prottas, D. J. (2006). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology, 11*(1), 100-118.
- Wadhwa, D. S., & Verghese, M. (2015). Impact of employee empowerment on job satisfaction and organizational commitment: An empirical investigation with special reference to selected cement industry in Chhattisgarh. *International Journal in Management and Social Science, 3*(3), 280-286.
- Yassine, & Ahmed. (2016). *Multinational companies' human resource Management practices' and their organizational culture impact on employees' loyalty: Case of Japanese multinational company in Morocco*.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9th ed.). Singapore: Cengage Learning.



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กร ของพนักงานเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 การศึกษาเฉพาะบุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

* ท่านทำงานในหน่วยงาน/องค์กรปัจจุบันมาเป็นระยะเวลาเท่าใด

1. 5 ปีขึ้นไป (เริ่มทำแบบสอบถาม) 2. ต่ำกว่า 5 ปี (จบการทำแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 – 30 ปี
 3) 31 – 40 ปี 4) 41 – 50 ปี
 5) 51 – 60 ปี 6) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 15,000 บาท

2) 15,000 – 25,000 บาท

3) 25,001 – 35,000 บาท

4) 35,001 – 45,000 บาท

5) 45,001 - 55,000 บาท

6) 55,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน (Perception of Job Satisfaction: PS)					
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่มีความมั่นคงของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสำหรับการทำงานของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านพึงพอใจที่มีโอกาสสำหรับการเจริญเติบโตในองค์กรของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
ความคาดหวังในการทำงาน (Job Expectancy: JE)					
5. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. หัวหน้างานให้คำแนะนำแนวทางการทำงานที่รับผิดชอบโดยไม่เลือกปฏิบัติ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. งานที่ได้รับมอบหมายทำให้เกิดการเรียนรู้และได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะอย่างต่อเนื่อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
โอกาสในการพัฒนาทักษะ (Chance to Develop Skills: CS)					
9. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้ ความสามารถในการเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งสูงขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานมีความชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. ท่านได้รับการส่งเสริมและโอกาสให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาตลอดจนได้รับการให้ศึกษา ดูงาน เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยไม่ปิดกั้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. โดยภาพรวมแล้ว ท่านรู้สึกพอใจกับปริมาณการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน (Friendly Co-workers: FC)					
13. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงานจนสำเร็จลุล่วง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		← →	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
16. เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวข้องกับงานท่านและเพื่อนร่วมงานจะ ปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปัญหาร่วมกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
เป้าหมายในการทำงาน (Goal of Work: GW)					
17. ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ เป็นต้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. ท่านมีเป้าหมายการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความ เหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20. การทำงานเกินเวลาต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต ของท่านและครอบครัว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 3 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
ช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชน (Organizational Loyalty: OL)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
21. เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. ท่านปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ภาคผนวก ข ที่มาของคำถามในการวิจัย

เรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กร ของพนักงานเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
<p>การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน</p> <p>1. ท่านรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่มีความมั่นคงของท่าน</p> <p>2. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>3. ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสำหรับการทำงานของท่าน</p> <p>4. ท่านพึงพอใจที่มีโอกาสสำหรับการเจริญเติบโตในองค์กรของท่าน</p>	<p>Perception of Job Satisfaction Gözükar & Çolakoğlu (2016)</p> <p>1. The chance to be “somebody” in the community.</p> <p>2. The freedom to use my own judgment.</p> <p>3. How satisfied are you with the remuneration you receive for your work?</p> <p>4. How satisfied are you with the opportunities for growth or promotion that exist at your organization?</p>
<p>ความคาดหวังในการทำงาน</p> <p>1. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่</p> <p>2. หัวหน้างานให้คำแนะนำแนวทางการทำงานที่รับผิดชอบโดยไม่เลือกปฏิบัติ</p>	<p>Job Expectancy Marilu & Fábio (2015)</p> <p>1. The amount of assigned work is appropriate for the position.</p> <p>2. The supervisor advises on a responsible approach to work practice.</p>

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
3. งานที่ได้รับมอบหมายทำให้เกิดการเรียนรู้และได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะอย่างต่อเนื่อง	3. Assigned work leads to learning and continuous improvement of knowledge, skills and skills.
4. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ	4. You have the freedom to make the decision to succeed in a responsible job.
<u>โอกาสในการพัฒนาทักษะ</u>	<u>Chance to Develop Skills</u>
1. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถในการเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งสูงขึ้น	1. You have improved your skills and knowledge in preparing for a higher position.
2. โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานมีความชัดเจน	2. Opportunities for advancement in the workplace are clear.
3. ท่านได้รับการส่งเสริมและโอกาสให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาตลอดจนได้รับการให้ศึกษา ดูงาน เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยไม่ปิดกั้น	3. You have been promoted and opportunities to attend meetings / training / seminars. The study was attended. To develop self continuously without blocking.
4. โดยภาพรวมแล้ว ท่านรู้สึกพอใจกับปริมาณการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับ	4. Overall, I was satisfied with the amount of training involved in the performance.
<u>ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน</u>	<u>Friendly Co-workers</u>
1. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการ	1. Coworkers in your company encourage each other to

Hanaysha
& Tahir
(2016)

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
ทำงานจนสำเร็จลุล่วง	succeed when performing the task.
2. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันอย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	2. Coworkers in your company work hard to get things done.
3. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการทำงานด้วยความเคารพกัน	3. Coworkers in your company really respect each other.
4. เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวข้องกับงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	4. When problems are involved with the job, you and your colleagues will discuss and exchange ideas to find solutions to problems together
<u>เป้าหมายในการทำงาน</u>	<u>Goal of Work</u>
1. ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหากับสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ	1. Responsible work does not cause problems with physical and mental health such as stress, sleeplessness.
2. การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	2. The operation is in accordance with the plan.
3. เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน	3. The salary, compensation and benefits received today are appropriate for your workload.
4. การทำงานเกินเวลาต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของท่านและครอบครัว	4. Overtime work must not impede the lives of you and your family.

Siriporn
(2013)

คำถามที่ใช้ในการวิจัย	ที่มา
<u>ความภักดีต่อองค์กร</u>	<u>Loyalty toward Organization</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย 2. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้ 3. ท่านปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ 4. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. When your organization is more developed. You are proud as well. 2. You are very proud and happy to tell others that you work at this organization. 3. You act as a good role model to promote the image of the organization on a regular basis. 4. You are honest and loyal to the organization, taking into account the benefits of the organization.
	Siriporn (2013)

ภาคผนวก ค การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

การประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

เรื่อง การรับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ
ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กร
ของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

- แบบประเมินฉบับนี้มุ่งให้ได้ผลการตรวจสอบความตรง (Validity) ของคำถามในแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Item-objective Congruence: IOC) ของคำถามในแบบสอบถามและพัฒนาแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
 - แบบประเมินความตรงเชิงเนื้อหาฉบับนี้มีทั้งหมด 6 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน
 - ส่วนที่ 2 ความคาดหวังในการทำงาน
 - ส่วนที่ 3 โอกาสในการพัฒนาทักษะ
 - ส่วนที่ 4 ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน
 - ส่วนที่ 5 เป้าหมายในการทำงาน
 - ส่วนที่ 6 ความภักดีต่อองค์กร
 - ขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1-6 ว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรในนิยามศัพท์ของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการให้คะแนนในระบบ IOC
 - ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่า ข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
 - ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
 - ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่า ข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
 - ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้นๆ
- ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความต่างๆ ว่า มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่จะวัด
หรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในผลการพิจารณา

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ +1 หมายถึง สอดคล้อง

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 1 การรับรู้ความพึงพอใจในการทำงาน					
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจในหน้าที่การทำงานที่มีความมั่นคงของท่าน					
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน					
3. ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสำหรับการทำงานของท่าน					
4. ท่านพึงพอใจที่มีโอกาสสำหรับการเจริญเติบโตในองค์กรของท่าน					
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังในการทำงาน					
5. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
6. หัวหน้างานให้คำแนะนำแนวทางการทำงานที่รับผิดชอบโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. งานที่ได้รับมอบหมายทำให้เกิดการเรียนรู้และได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะอย่างต่อเนื่อง					
8. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ					

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 3 โอกาสในการพัฒนาทักษะ					
9. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้ ความสามารถในการเตรียมความพร้อมในการ ก้าวไปสู่ตำแหน่งสูงขึ้น					
10. โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานมี ความชัดเจน					
11. ท่านได้รับการส่งเสริมและโอกาสให้เข้าร่วม ประชุม/อบรม/สัมมนาตลอดจนได้รับการให้ ศึกษา ดูงาน เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยไม่ปิดกั้น					
12. โดยภาพรวมแล้ว ท่านรู้สึกพอใจกับปริมาณ การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ ท่านได้รับ					
ส่วนที่ 4 ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน					
13. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการ สนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงานจนสำเร็จ ลุล่วง					
14. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการ ทำงานร่วมกันอย่างขยันขันแข็งเพื่อให้งาน สำเร็จลุล่วง					
15. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการ ทำงานด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน					
16. เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวข้องกับงานท่านและ เพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC = $\frac{\sum R}{N}$	สรุปผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 5 เป้าหมายในการทำงาน					
17. ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบไม่ทำให้เกิด ปัญหากับสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ เป็นต้น					
18. ท่านมีเป้าหมายการปฏิบัติงานให้เป็นไป ตามแผนที่กำหนดไว้					
19. เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานของ ท่าน					
20. การทำงานเกินเวลาต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อ การดำเนินชีวิตของท่านและครอบครัว					
ส่วนที่ 6 ความภักดีต่อองค์กร					
21. เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย					
22. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับ ผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้					
23. ท่านปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วย ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
24. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อ องค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็น ที่ตั้ง					



ภาคผนวก ง จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตคลองน้ำใส)
119 ถนนพหลโยธิน 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บพ.0407/2561

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย


เรียน คุณชลลดา วงศ์สวัสดิ์
ประธานกรรมการ
บริษัท มาสเตอร์ฟาสท์ จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวดลนภา ต่านชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงาน ที่มีผลต่อความภักดีองค์กรของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นรายวิชาการค้นคว้าอิสระของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2407-3753-4

โทรสาร 0-2407-3706



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตกล้วยน้ำไท)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บพ.0408/2561

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน คุณฐิติ ศรีโมรส
ประธานกรรมการ
บริษัท เอ็ม.ดี.เอส.ซี.บี.อี.เอ็ม.พี.อี.เค.พี.อี. จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวดลนภา ต่านชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงาน ที่มีผลต่อความภักดีองค์กรของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นรายวิชาการค้นคว้าอิสระของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2407-3753-4
โทรสาร 0-2407-3706



**BANGKOK
UNIVERSITY**

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตคึกคักน้ำทิพย์)
119 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2350 3500
โทรสาร 0 2240 1516, 0 2249 6274

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (วิทยาเขตรังสิต)
9/1 หมู่ที่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
โทรศัพท์ 0 2902 0299 โทรสาร 0 2516 8553

ที่ มกท/บช.0406/2561

13 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน คุณสมุท ติมพันธ์
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
บริษัท แม็กซ์ เพาเวอร์ จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวตลนภา ด่านซ้าย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “การรับรู้ความพึงพอใจ ความคาดหวังในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาทักษะ ความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และเป้าหมายในการทำงาน ที่มีผลต่อความภักดีองค์กรของพนักงาน เอกชนในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นรายวิชาการค้นคว้าอิสระของหลักสูตร

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.สุชาติา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2407-3753-4
โทรสาร 0-2407-3706



ภาคผนวก จ หนังสือยินยอมให้เผยแพร่ข้อมูลงานวิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวดลนภา ด่านซ้าย	
Name & Last Name	Miss Dolnapa Dansai	
วัน เดือน ปีเกิด	5 กรกฎาคม 2535	
Date of Birth	July 5, 1992	
สถานที่ติดต่อ	999/69 ซอยวัชรพล 8 แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220	
Address	999/69 Watcharapol 8 Road, Klongtanon, Saimai District, Bangkok 10220	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2558	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
	พ.ศ.2554	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน
Education		
Background	2015	Bachelor of Business Administration in Marketing, Bangkok University
	2011	High School from Rattanakosin Sompoch Bangkhen School

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิสาห์กิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วันที่ 13 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อติลา อภิรักษ์ อยู่บ้านเลขที่ ๑๑๑/๑๑

ชอย วิเศษ ๘ ถนน วิเศษ ตำบล/แขวง คลองเตย

อำเภอ/เขต สาทร จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10220

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7๕02017๑๑

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิสาห์กิจขนาดกลางและขนาดย่อม 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 การวัดสัมประสิทธิ์ ความสอดคล้องในกรณีศึกษา โอกาสศึกษาที่มีผลต่อกัน
ความแปรปรวนของข้อมูล และเป็นการศึกษาที่ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์
แก่สถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัย

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 หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่สร้างขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาว ดิฉันก ว่างใจ)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาติา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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