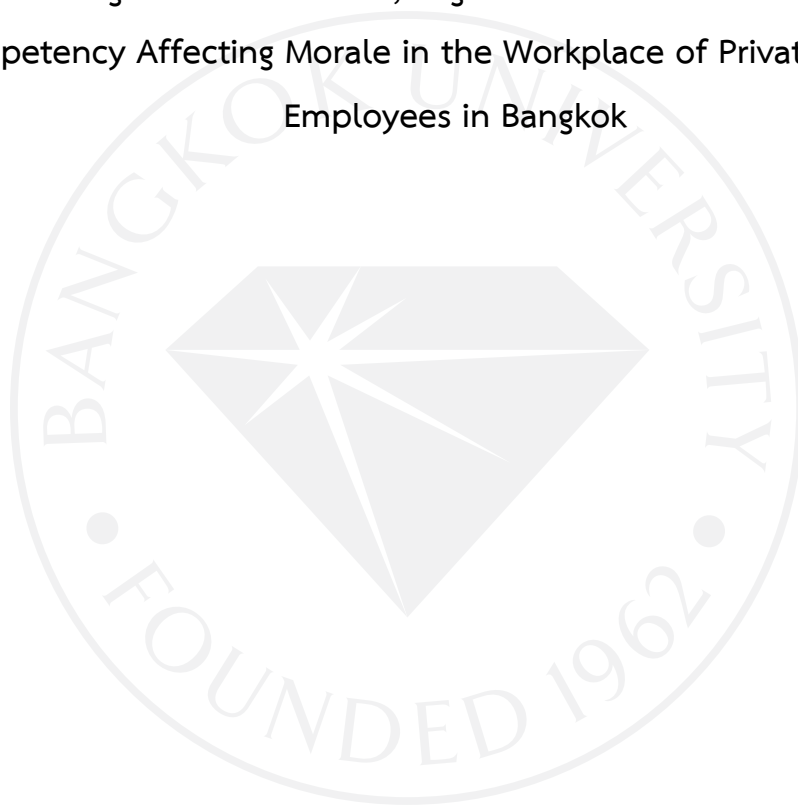


ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อ
ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Perceived Organization Climate, Organizational Commitment and Core
Competency Affecting Morale in the Workplace of Private Company
Employees in Bangkok



ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและ
กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Perceived Organization Climate, Organizational Commitment and Core Competency
Affecting Morale in the Workplace of Private Company Employees in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



©2558

ดวงกมล เนตรสวัสดิ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อ
ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ดวงกมล กองทิพย์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

ดวงกมล เนตรสวัสดิ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (148 หน้า).

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. นิตนา ฐานิธรนกร

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .848 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย ที่ทำงานอยู่ในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 25 ปี มีการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านค่าตอบแทน ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การรับรู้บรรยากาศองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร, สมรรถนะหลัก, ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Netsawat, D. M.B.A, March 2015, Graduate School, Bangkok University.

Perceived Organization Climate, Organizational Commitment and Core Competency
Affecting Morale in the Workplace of Private Company Employees in Bangkok
(148 pp.)

Advisor: Nittana Tarnittanakorn, Ph.D.

ABSTRACT

The study aimed primarily to investigate the perceived organization climate, organizational commitment and core competency affecting morale in the workplace of private company employees in Bangkok. Closed-ended survey questionnaires were reviewed the validity of content by experts, conducted the pilot test with the reliability of .848, and implemented to collect data from 400 private company employees in Bangkok. Additionally, data were statistically analyzed using descriptive statistics including percentage, mean and standard deviation. The inferential statistics methods on multiple regressions were used to test hypotheses in the study.

The results indicated that the majority of participants were female with the age of 20-25 years. Most of them completed a bachelor's degree and earned an average monthly income of 15,001 - 25,000 baht. They had work experiences less than three years. The results of hypothesis testing revealed that the organizational commitment in terms of pride and part of the organization affected morale in the workplace of private company employees in Bangkok, the most, followed by perceived organization climate in terms of compensation, organizational structure, and administration of commander, the organizational commitment in terms of normative commitment, the core competency in terms of expertise, the organizational commitment in terms of desire to stay with the organization, and affective commitment, respectively. These factors together predicted morale in the workplace of private company employees in Bangkok for 56.4 percent at .05 statistically significant levels.

Keywords: Perceived Organization Climate, Organizational Commitment and Core Competency, Morale in the Workplace



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.นิตนา ฐานิตธนกร อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยงานวิจัยครั้งนี้ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ที่คอยอบรมเลี้ยงดู สนับสนุน ส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและปรารถนาดีเสมอมา รวมทั้งขอขอบคุณพี่น้องและเพื่อนทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

ดวงกมล เนตรสวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	3
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตของงานวิจัย	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	21
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก	29
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ	39
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	60
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	60
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	62
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	72
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	80
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์กร	88
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร	92
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลัก	97
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	102
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	104
4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	111
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	113
5.2 สรุปผลสมมติฐาน	120
5.3 อภิปรายผล	123
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้งาน	127
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	128
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	139
ประวัติผู้เขียน	148
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: ความแตกต่างระหว่าง Core Competency ขององค์กรและบุคคล	34
ตารางที่ 3.1: แสดงพื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่	62
ตารางที่ 3.2 : ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตารางที่ 3.3: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน)	64
ตารางที่ 3.4: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน)	66
ตารางที่ 3.5 : คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (สมรรถนะหลักของพนักงาน)	68
ตารางที่ 3.6: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 5 (ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน)	71
ตารางที่ 3.7: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	73
ตารางที่ 3.8 : ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของข้อคำถาม (n = 40)	75
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	85
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	86
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	86
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	87
ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์กร	88
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ โครงสร้างองค์กร	89
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ ลักษณะงาน	90
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ การบริหารของผู้บังคับบัญชา	90
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	91
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ ค่าตอบแทน	92
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร	93
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ จิตใจ	93
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของบรรทัดฐาน	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	95
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ ความพึงพอใจในงาน	95
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	96
ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความตั้งใจ ทุ่ม่ทำงานเพื่อองค์กร	97
ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลสมรรถนะหลัก	98
ตารางที่ 4.20: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมุ่งผลสัมฤทธิ์	98
ตารางที่ 4.21: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการบริการที่ดี	99
ตารางที่ 4.22: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	100
ตารางที่ 4.23: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของจริยธรรม	101
ตารางที่ 4.24: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความร่วมมือร่วมใจ	101
ตารางที่ 4.25: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	103
ตารางที่ 4.26: การวิเคราะห์ดัชนีชี้ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Collinearity)	104
ตารางที่ 4.27: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	106
ตารางที่ 4.28: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	111

สารบัญภาพ

หน้า

- ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 4
- ภาพที่ 4.1 : ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการรับรู้บรรยากาศ องค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 110



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และแรงกดดันจากกระแสการเปลี่ยนแปลงจากสังคมโลกไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสังคมที่แข่งขันกันด้วย ความรู้ ทักษะ เทคโนโลยี นวัตกรรม และการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่เป็นผลให้หน่วยงานหรือองค์กรเอกชน จำเป็นต้องปรับตัวอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบุคลากรมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อให้องค์กรได้แข่งขันกับเวทีโลกได้อย่างมีศักยภาพ (ชูลิพร เพ็ชรศรี, 2556)

องค์กรใดๆ ย่อมต้องการที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการที่องค์กรจะเกิดการพัฒนาระดับความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย จำเป็นที่จะต้องทำการพัฒนานคน หรือทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถในวิชาชีพ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม เกิดการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยสำนึกถึงความสำเร็จในองค์กร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความภาคภูมิใจ และเลื่อมใสศรัทธาในงาน รู้สีกว่างานที่ตนทำนั้นมีคุณค่าเป็นงานที่มีความหมายในชีวิต หากพนักงานในองค์กรใดไม่เกิดการเรียนรู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจและเกิดการพัฒนารองเอง ย่อมส่งผลให้องค์กรไม่มีการพัฒนา องค์กรนั้นๆ ย่อมไม่สามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายได้ (ชูลิพร เพ็ชรศรี, 2556) จากงานวิจัยด้านพฤติกรรมองค์กร เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความสำเร็จในองค์กร พบว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทำให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังขององค์กร ทำให้องค์กรเกิดความมั่นใจว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (Andreea, Stelian, Diana & Dorin, 2013) ดังนั้น องค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จจึงมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองนโยบายขององค์กรและเป็นการกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ที่ส่งผลต่อการที่บุคคลจะทำงานให้องค์กรได้นั้น บรรยากาศองค์กรก็นับเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กร (วรวรรณ ชื่นพินิจกุล, 2555) หากองค์กรมีบรรยากาศองค์กรที่สนับสนุนการทำงานของพนักงาน เช่น มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยมาสนับสนุนการทำงาน มีสถานที่ทำงานที่สะดวก ไม่คับแคบจนเกินไป สะดวกแก่การทำงานหรือ มีการดำเนินงานและตัดสินใจภายในองค์กรอย่างเป็นระบบระเบียบมีแบบแผน มีการตอบแทนรางวัล หากองค์กรประสบความสำเร็จให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรม เป็นต้น หากได้รับการสนับสนุนจากองค์กร มีบรรยากาศองค์กรที่ดี สนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานและ

การทำงานของบุคลากร ก็จะทำให้พนักงานมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยทุ่มเททั้งเวลา ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และต้องการที่จะพัฒนาตนเอง เมื่อบุคลากรภายในองค์กรเกิดการพัฒนาก็ย่อมทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาตามไปด้วย และมีการดำเนินการไปอย่างประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (วรวรรณ ชื่นพินิจกุล, 2555) จากงานวิจัย พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเองของพนักงาน องค์กรจึงมีนโยบายมุ่งเน้นการบรรยากาศองค์กรเพื่อให้พนักงานมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง (ชิตกร บุญประครอง, 2550)

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การสร้างความผูกพันต่อองค์กรในหมู่บุคลากรในองค์กร จึงถือเป็นวิธีการหนึ่งของผู้บริหารในการที่ให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรไว้กับองค์กรได้นาน ด้วยความเชื่อที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการที่บุคลากรจะมีความรู้สึกเป็นหนึ่งขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และอาจคาดหวังต่อไปได้ว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารองค์กรทุกๆ องค์กรจะต้องให้ความสนใจ เพราะความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงความผูกพันต่อองค์กรจะสามารถทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรได้ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากความผูกพันเป็นความรู้สึกที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อองค์กรในการยอมรับเป้าหมายร่วมกันในการปฏิบัติงาน ค่านิยมขององค์กร การทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555) จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้น เกิดจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง และพึงพาได้ขององค์กร ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้บังคับบัญชา ระบบพิจารณาความดีความชอบ การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา สภาพของการทำงาน รวมถึงโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ชิตกร บุญประครอง, 2550)

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าในองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นรากฐานในการผลิตนวัตกรรมขององค์กร ในการศึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลัก โดยเล็งเห็นว่า สมรรถนะหลักนั้น เป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการวัดศักยภาพหรือความสามารถของบุคลากร รวมทั้งใช้เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (เทือน ทองแก้ว, 2550) ให้มีคุณภาพหรือศักยภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะหลักเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประโยชน์อย่างมากในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เนื่องจากสมรรถนะหลัก เป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้ทำงานหรือผลิตงานที่

องค์กรต้องการได้และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายระยะยาวขององค์กรได้ สมรรถนะหลักสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (เบญญาภา เอกวัตร, 2555) แต่มีผลการวิจัยที่แสดงว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรในสถานประกอบการส่วนใหญ่ที่มีในระดับต่ำสุด คือ สมรรถนะด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (เอนก เทียนบุชา, 2552) เช่นนี้ หากองค์กรต้องการให้พนักงานมีสมรรถนะหลักในด้านใดนั้น ควรปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะหลักมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการเพิ่มพลังที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นต่องานที่ได้รับมอบหมาย กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีขวัญและกำลังใจดีย่อมจะส่งผลให้ผลผลิตสูงตามไปด้วย ดังนั้นจึงจัดได้ว่าขวัญและกำลังใจของพนักงานเป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภาวะสำคัญที่ผู้นำหรือผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ จะต้องหาวิธีเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จึงต้องการศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกำหนดนโยบายในการพิจารณาปรับปรุงการบริหารงาน โดยเฉพาะการบริหารบุคคลเพื่อให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่างๆ ต่อไป

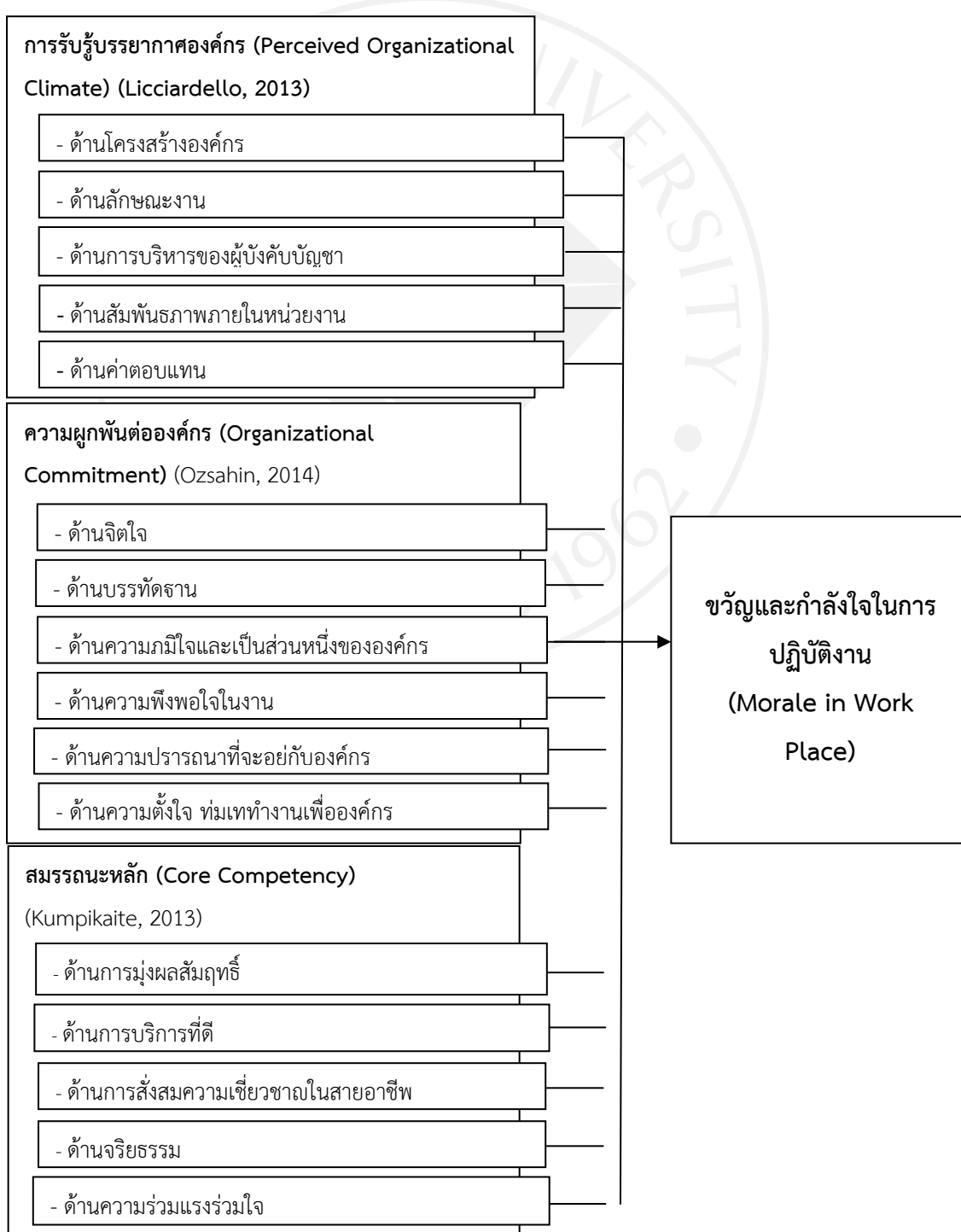
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1.4.1 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.4.1.1 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.4 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.5 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านค่าตอบแทน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.4.2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2.4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2.5 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2.6 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3 สมรรถนะหลักด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.4.3.1 สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3.2 สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3.3 สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3.4 สมรรถนะหลักด้านจริยธรรม ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3.5 สมรรถนะหลักด้านความร่วมมือร่วมใจ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

1.5.1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.2 ตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1997) ผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพจากนักวิจัยจำนวนมาก (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างเพิ่มรวมทั้งสิ้นเป็น 356 ตัวอย่าง

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.5.2.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.5.2.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ก) การรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทน ข) ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านบรรทัด

ฐาน ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และด้านความตั้งใจ ท่วมเท่งงานเพื่อองค์กร ค) สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านความร่วมมือร่วมใจ

1.5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สำหรับสถานที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

สำหรับระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารองค์กรต่างๆ เข้าใจถึงการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลัก

1.6.2 ผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักให้ดีขึ้นและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6.3 ผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.6.4 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ที่ต้องการศึกษาเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้บรรยากาศองค์กร (Perceived Organization Climate) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรในด้านต่างๆ คือ โครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน และค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีลักษณะที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมออกมาในแต่ละบุคคล ซึ่งการรับรู้ของสมาชิกแต่ละบุคคลในองค์กรอาจไม่เท่ากัน และการรับรู้ของพนักงานอาจไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของบรรยากาศองค์กรก็ได้ (ลลิตธร มะระกานนท์, 2550)

ด้านโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะโครงสร้างองค์กร ได้แก่ การแบ่งหน่วยงาน ความชัดเจนในการแบ่งสายบังคับบัญชา

เป้าหมายองค์กร กฎระเบียบ ความซับซ้อนของระบบงาน การใช้เทคโนโลยี รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ โครงสร้างองค์กร ยังหมายรวมถึง องค์กรมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน มีการแบ่งฝ่ายงานในองค์กรอย่างเหมาะสม มีสายการบังคับบัญชาในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและพนักงานเข้าใจเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี

ด้านลักษณะงาน (Job Description) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ตลอดจนความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ลักษณะงาน ยังหมายรวมถึง ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง อีกทั้งงานที่รับผิดชอบมีความท้าทายความสามารถ ทำให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ นอกจากนี้งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ปฏิบัติได้ดีและมีความชำนาญ

ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (Administration of Commander) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา ในการศึกษาครั้งนี้ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ยังหมายรวมถึง ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงลักษณะงานให้ทราบอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงาน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม

ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน (Relationships within the Institution) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร และความสามัคคี ในการศึกษาครั้งนี้ สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ยังหมายรวมถึง ผู้บังคับบัญชาถามไถ่ทุกข์สุขของพนักงานเสมอๆ และพนักงานภายในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน รู้สึกอบอุ่นและสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน

ด้านค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ ค่าตอบแทน ยังหมายรวมถึง ความพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน และค่าตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวัง อีกทั้งการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรมีความยุติธรรม นอกจากนี้ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และภาระงานที่รับผิดชอบ

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของสมาชิกต่อองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ โดยจะมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และความจงรักภักดี

ให้กับการทำงานเพื่อองค์กรที่เป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มที่ ตลอดจนมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรนั้นไว้ (นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542) โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และด้านความตั้งใจ ทุ่เมทำงานเพื่อองค์กร

ด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กร เป็นความผูกพันที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การมีส่วนร่วมในองค์กร และการมีความสุขในการเป็นสมาชิกขององค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ จิตใจ ยังหมายรวมถึง ความพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป และรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอดและความเข้มแข็งขององค์กร รวมทั้งรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงองค์กรไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย รวมถึงองค์กรนี้มีความหมายกับท่านมาก

ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นความรู้สึกว่าเป็นภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป ในการศึกษาครั้งนี้ บรรทัดฐาน ยังหมายรวมถึง ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ยังทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป และรู้สึกว่าตนมีภาระผูกพันในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งรู้สึกว่าควรลาออกจากองค์กรนี้ไป เพื่อทำงานกับองค์กรใหม่ที่มีข้อเสนอที่ดีกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก นอกจากนี้ได้รับการอบรมและปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อองค์กร

ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (The Pride and Part of the Organization) หมายถึง มีความภูมิใจและยินดีที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกมีเกียรติและภูมิใจในองค์กรของตนเอง ในการศึกษาครั้งนี้ ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยังหมายรวมถึง มีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้ และพอใจที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงานกับองค์กรนี้ รวมถึงองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการทำงาน และมีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่างๆ ขององค์กรก็คือ ปัญหาของพนักงานเอง

ด้านความพึงพอใจในงาน (Satisfaction in Work) หมายถึง ความพึงพอใจในชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จ การควบคุม และการกำหนดเวลาของงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจในงาน ยังหมายรวมถึง ความพึงพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย พึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ในสายงาน และรู้สึกพึงพอใจที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ พนักงานรู้สึกสนุกกับการทำงานในแต่ละวัน

ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร (The Desire to Stay with the Organization) หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป โดยไม่ต้องการที่จะออกจาก การเป็นสมาชิกขององค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ยังหมายรวมถึง

อยากทำงานในองค์กรต่อไปแม้จะมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า และจะยังทำงานกับองค์กรต่อไปตราบนานเท่านาน ยังคงดำรงอยู่ อีกทั้งมีความรู้สึกที่องค์กรมีส่วนสำคัญ และจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป รวมทั้งการตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง

ด้านความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร (The Dedicated to Work of Organization) หมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจยอมที่จะทุ่มเทเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิดให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในภาพรวม ในการศึกษาครั้งนี้ ความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร ยังหมายรวมถึง พนักงานจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร และเมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง จะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง อีกทั้งเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยินดีทำงานนอกเวลาโดยไม่คาดหวังค่าตอบแทน

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง ทักษะ และคุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี เป็นพื้นฐานที่จะนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสมรรถนะหลักประกอบไปด้วย (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2543)

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนหน่วยงานกำหนดขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ยังหมายรวมถึง พนักงานมีการวางแผนเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง และสามารถทำงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี รวมถึงยอมรับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม นอกจากนี้มีการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดตามภารกิจของหน่วยงานที่กำหนดไว้

ด้านการบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของตนเองในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ในการศึกษาครั้งนี้ การบริการที่ดี ยังหมายรวมถึง พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามกับลูกค้าอยู่เสมอ และมีความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง อีกทั้งสามารถสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงมีความอดทน ความมั่นคงในอารมณ์ และความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการ

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ในการศึกษาครั้งนี้ การสั่งสมความเชี่ยวชาญยังหมายรวมถึง องค์กรมีการฝึกฝนและอบรมให้พนักงานใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และวิทยาการต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ และพนักงานมีความสนใจใฝ่รู้ ส่งสมความรู้ความสามารถของตน จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้แก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ผลของการส่งสมความเชี่ยวชาญในงาน มีส่วนช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด

ด้านจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ในการศึกษาครั้งนี้ จริยธรรม ยังหมายรวมถึง พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมายจริยธรรม และระเบียบกฎเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้ รวมถึงพนักงานรักษาวาจามีสัจจะเชื่อถือได้ และประพฤติตัวอยู่ในศีลธรรมอันดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นอยู่เสมอ นอกจากนี้พนักงานธำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงขององค์กรเป็นสำคัญ

ด้านความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่หัวหน้าทีม ในการศึกษาครั้งนี้ ความร่วมมือร่วมใจ ยังหมายรวมถึง พนักงานเต็มใจเรียนรู้จากทีมงานและบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งหวังความสำเร็จในการทำงานจากความร่วมมือเชิงมิตรภาพ อีกทั้งรับฟังความคิดเห็นและและตัดสินใจร่วมกับทีมงาน รวมถึงให้ความร่วมมือกับทีมงาน ในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจ (Morale) หมายถึง สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกหรือความนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัว (นภดล คุ่มครอง, 2551) ในการศึกษาครั้งนี้ ขวัญและกำลังใจ ยังหมายรวมถึง หน่วยงานส่งเสริมและให้การสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และพนักงานรู้สึกมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานสูงขึ้นไป รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน และพนักงานได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากองค์กร เมื่อมีผลงานดีเด่น นอกจากนี้องค์กรมีการพิจารณาความดีความชอบมีความเท่าเทียมและเป็นธรรมเสมอ อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ช่วยส่งเสริมหรือทำให้ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร

2.1.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

Gibson (2008, p. 8) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมนั้นๆ เข้าใจ รับรู้ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม บรรยากาศองค์กรจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน

Litwin & Stringer (1968, p. 21) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์กร ซึ่งรับรู้ด้วยบุคลากรในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อการตั้งใจและการปฏิบัติงานในองค์กร

Gilmer & Deci (1977, p.171) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น

Haiman (1978, p. 417) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง สิ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั้น ซึ่งบรรยากาศองค์กรสร้างขึ้นได้ ด้วยหัวหน้างาน สามารถปรับปรุงได้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการของบุคคลในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

Robert (1981, p. 93) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า เป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ ของสิ่งแวดล้อมในองค์กร ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ

1. เป็นการกระทำของสมาชิกในองค์กร
2. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร
3. สามารถอธิบายคุณลักษณะขององค์กรนั้นๆ

Brown & Moberg (1980, p. 667) ให้ความเห็นว่า บรรยายาสององค์กร หมายถึง กลุ่มของลักษณะต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งรับรู้ในองค์กรนั้น โดย

1. บรรยายาสภาพลักษณะสภาพขององค์กร
2. เป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง
3. จะต้องยืนยงอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง
4. จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

Steers (1980) ให้ความหมายของบรรยายาสององค์กรไว้ว่า เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่พวกเขาสังกัดอยู่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม บรรทัดฐาน ทศนคติและพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กร ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเป็นผลผลิตขององค์กร และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพวกเขา

Grigsby (1991) กล่าวถึง บรรยายาสององค์กรว่า เป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กร กับการทำงานของบุคคล คือ การผูกพัน การยึดติดกับกลุ่ม การสนับสนุนจากการบริหาร การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน การควบคุม และนวัตกรรม ซึ่งบุคคลในองค์กรได้รับการจูงใจจากผู้บริหาร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 101) กล่าวถึง บรรยายาสององค์กรว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งรับรู้ด้วยบุคลากรในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติในองค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 133-145) กล่าวว่า บรรยายาสององค์กร (Climate) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพที่มองเห็นของแต่ละคนที่เข้าใจถึงสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรที่เป็นอยู่ กับสภาพแวดล้อมนั้น หมายถึง เรื่องราวเกี่ยวข้องกับบุคคลและเงื่อนไขภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อ เข้ามาถึงภายในองค์กร หรือทำนองกลับกันบุคคลและเงื่อนไขภายในองค์กรที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมภายนอก

สมยศ นาวิการ และผสุติ ฐมาคม (2520, หน้า 596) กล่าวว่า บรรยายาสององค์กรเป็นกลุ่มของคุณลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่บุคลากรทำอยู่ ซึ่งบุคลากรจะรับรู้ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม และบรรยายาสองจะเป็นแรงกดดันสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร

อรุณ รักธรรม (2524, หน้า 31) กล่าวว่า บรรยายาสององค์กรเป็นจุดของค่านิยม ทศนคติและขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งมีผลต่อวิถีทาง ที่บุคคลมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในองค์กร

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529, หน้า 277) กล่าวว่า บรรยายาสององค์กร หมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร

นิภา แก้วศรีงาม (2532, หน้า 11) ให้ความเห็นว่า บรรยายาสององค์กร หมายถึง ทุก

สิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นมา เป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมองค์กรและสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์กร เกิดการรับรู้ ในสภาพเหล่านั้น ทั้งทางตรงและทางอ้อม การรับรู้เกิดจากสภาพแวดล้อมเหล่านั้น จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า เป็นการรับรู้ความรู้สึกหรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะองค์กรในแง่ต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบๆ ตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กร และมีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542, หน้า 10) ได้ให้คำนิยามของบรรยากาศองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์กร และมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์กรของพนักงาน

นฤมล อาชาไกรสร (2545, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า บรรยากาศขององค์กรเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรที่ไม่เหมือนกันในแต่ละองค์กร เป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของสมาชิกทุกคนที่มีต่อองค์กรของตน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กรซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจที่สมาชิกมีต่อองค์กร

จรงกรณ์ บุญกรุด (2544, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า บรรยากาศขององค์กรเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรที่ไม่เหมือนกันในแต่ละองค์กร เป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของสมาชิกทุกคนที่มีต่อองค์กรของตน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจที่สมาชิกมีต่อองค์กร

ดังนั้นจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามความหมายของบรรยากาศองค์กร สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีลักษณะที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมออกมาในแต่ละบุคคล โดยการรับรู้ของสมาชิกแต่ละบุคคลในองค์กรอาจไม่เท่ากันและเป็นภาพที่ไม่แท้จริงขององค์กร จึงสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานได้

2.1.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรนั้น นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าองค์กรนั้นจะเป็นองค์กรประเภทใด เพราะในองค์กรจะมีคนเป็นส่วนประกอบ ซึ่งมีชีวิต จิตใจ มีเลือดเนื้อ มีใจ

เครื่องจักร คนนั้นจะมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตามสภาพแวดล้อมจึงควรมุ่งให้ความสำคัญกับบรรยากาศองค์กรซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศองค์กรหลายท่าน ดังนี้

นิภา แก้วศรีงาม (2532, หน้า 204) สรุปว่า บรรยากาศองค์กรที่ดีจะส่งผลชื่อบุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดี เหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี รวมทั้งการที่องค์กรในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม ทางจิตใจที่ดี เพียงพอที่จะเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้

Litwin & Stringer (1968, p. 45) ชี้ให้เห็นบรรยากาศองค์กรว่า มีประโยชน์ในการเชื่อมโยงระหว่างลักษณะต่างๆ ขององค์กรที่มองเห็นได้ เช่น วิทยาการแบบผู้นำ กฎระเบียบกับแรงจูงใจและพฤติกรรมของพนักงานเข้าไว้ด้วยกัน เป็นต้น นอกจากนั้นยังกล่าวไว้ด้วยว่า องค์กรที่มีบรรยากาศในการบริหารแบบใช้อำนาจ บุคลากรในองค์กรต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด จะทำให้ผลผลิตต่ำ บุคลากรมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน ไม่เกิดความรักเริ่ม เป็นสิ่งไม่พึงประสงค์สำหรับองค์กรที่มีบรรยากาศร่วมประสานสัมพันธ์ และเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกขององค์กร สภาพบรรยากาศองค์กรที่มุ่งประสานสัมพันธ์ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในองค์กร เกิดความรักเริ่มสร้างสรรค์ ผลงานยังอยู่ในระดับต่ำ และในองค์กรที่มีบรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงาน บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และผลผลิตสูง บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานสูงงานจะบรรลุผลสำเร็จสูง

Sweiter (1969, p.167) เสนอความคิดเห็นว่า บรรยากาศองค์กรช่วยลดความขัดแย้งในองค์กร บรรยากาศในระบบสังคมหรือองค์กร ช่วยให้บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร มีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ที่องค์กรกำหนด หรือกล่าวได้ว่า บรรยากาศองค์กรที่ช่วยความขัดแย้งระหว่างบทบาทและบุคลิกกับภาพ

Steers & Porter (1979, p.364) ได้กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร คือ การรับรู้ของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นพฤติกรรมขององค์กร ดังนั้น การกำหนดรูปแบบการบริหารองค์กรจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของพนักงาน ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มด้วย ซึ่งในบรรยากาศองค์กรในองค์กร หนึ่งอาจจะเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับองค์กรหนึ่ง ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาเป้าหมายและความพยายามต่างๆ ที่จะนำไปสู่การสร้างสรรคบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อองค์กรของตน และสอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงานของตนด้วย โดยบรรยากาศแบบเน้นความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กรนั้น จะเหมาะสมต่อองค์กรที่เน้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นหลัก แม้ว่าบรรยากาศองค์กรจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน แต่ก็ไม่สามารถคาดหวังได้ว่าบรรยากาศองค์กรจะมีที่ผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Brown (1980, p. 420) สรุปว่า บรรยากาศองค์กรนอกจากจะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กรแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดีและความพึงพอใจที่จะ

อยู่กับองค์กรของสมาชิกด้วย ดังนั้น หากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่นคือ บรรยากาศองค์กร

2.1.3 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

Likert (1976, p. 73) แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปต่างๆ ภายในองค์กร ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ทั้งนี้เพื่อพนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องและทำงานได้ดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงานของทุกระดับ โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
3. การคำนึงถึงพนักงาน หมายถึง องค์กรเอาใจใส่ในการจัดสรรสวัสดิการ และปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญกำลังใจที่ดีและรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน
4. อำนาจและอิทธิพลในองค์กร ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเจ้าพนักงานเอง ซึ่งมีผลต่อการทำงานและการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น ถ้าบรรยากาศองค์กรที่มีผู้บริหารและพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พนักงานจะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านการบริหาร
5. วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน หน่วยงานที่มีการจัดสรรวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นไปตามสภาวะแวดล้อม ย่อมสร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน
6. แรงจูงใจองค์กรที่มีความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนพนักงานที่ขยันทำงานให้ได้ สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมเช่นเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

Litwin & Stringer (1968, pp. 81-82) ได้เสนอองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรไว้ 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้างกฎระเบียบข้อบังคับ (Structure and Constraint) เป็นการรับรู้บุคคลากรหรือสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับองค์ประกอบโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการ สายการบังคับบัญชา กฎระเบียบข้อบังคับ ระเบียบการปกครอง การบริหารจัดการ การนิเทศ ควบคุม ข้อจำกัดต่างๆ ปริมาณและข้อมูลข่าวสารของงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความคาดหวัง ทำให้เกิดแรงจูงใจ และมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลากรในองค์กรได้ บุคลากรที่มีการรับรู้ต่างกันจะก่อให้เกิดบรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกันด้วย โครงสร้างขององค์กรที่มีลักษณะระยะห่างระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมากจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลากรในองค์กรได้

2. ด้านความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคน (Emphasis on Individual Responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่องาน ปริมาณงานที่ต้องทำความเข้าใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความเป็นอิสระของงานที่รับผิดชอบ การตัดสินใจต่อหนทางที่จะทำให้งานประสบผลสำเร็จ บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับงานและ ปริมาณของงานที่ต้องทำจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานในอันที่จะทำงานให้บรรลุ ความสำเร็จ บุคลากรมีโอกาสมีส่วนร่วมในงานมาก มีอิสระที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึง พอใจในงานของแต่ละบุคคล ทำให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในงานได้

3. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) เป็นการรับรู้ของ บุคลากรหรือสมาชิกเกี่ยวกับความอบอุ่นและการสนับสนุนคำจุนช่วยเหลือภายในองค์กร ซึ่งจะช่วย ลดความเครียด ความกังวลในการปฏิบัติงาน องค์กรที่มีการสนับสนุนช่วยเหลือเกื้อกูล กระตุ้นส่งเสริม ให้มีความรักความอบอุ่น มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้มแข็ง เป็นมิตร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกิดความร่วมมือ เกิดทัศนคติที่ดี ไว้วางใจซึ่งกัน จะมีผลต่อ ความยึดมั่นในงานและยึดมั่นผูกพันองค์กร ถึงแม้งานที่ทำจะหนัก แต่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจ และทุ่มกำลังให้กับงานอย่างเต็มที่

4. ด้านการให้รางวัล การตอบแทน (Reward and Punishment, Approval and Disapproval) เป็นการรับรู้ของบุคลากร หรือสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน และ การลงโทษ โดยเน้นว่าการให้รางวัลตอบแทนดีกว่าลงโทษ เพราะจะช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจจาก ความสำเร็จ ลดความหวาดกลัวต่อความล้มเหลว และการให้รางวัลตอบแทนเป็นสิ่งที่บุคลากรชื่นชม มากกว่าลงโทษ โดยการให้รางวัลตอบแทนต้องมีระบบที่ชัดเจน ยุติธรรม คำนึงถึงงานเป็นหลัก จะ นำไปสู่บรรยากาศของการยอมรับ ในทางตรงข้ามถ้าการให้รางวัลตอบแทนไม่มีระบบที่ชัดเจน หรือ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียว จะนำไปสู่บรรยากาศของการไม่ยอมรับและการลงโทษจะเป็น สัญลักษณ์ของการไม่ยอมรับในพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้เช่นกัน

5. ด้านความขัดแย้ง ในการปฏิบัติต่อความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) เป็นการรับรู้ของบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับความขัดแย้ง การเผชิญกับปัญหา การต่อสู้แข่งขันของบุคลากรและหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร เกี่ยวกับสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน ความ แตกต่างของแต่ละบุคคลที่ต้องเผชิญอยู่เสมอในการปฏิบัติงาน การอดทน อดกลั้นต่อปัญหาข้อขัดแย้ง และการให้อภัย จะกระตุ้นให้บุคลากรคลายความเครียดในงานได้

6. ได้มาตรฐานของงาน (Performance Standards and Expectation) เป็นการ รับรู้ของบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงานหรือผลงานและความคาดหวัง ตามมาตรฐานที่กำหนด ทฤษฎีที่สร้างขึ้นมาจากความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับความสำเร็จ และมาตรฐาน

การปฏิบัติงานและการตั้งความหวังไว้สูงหรือต่ำเกินไป จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และก่อให้เกิดการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกัน

7. ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวและจงรักภักดีต่อกลุ่มในองค์กร (Organizational Identity and Loyalty) เป็นการรับรู้ของบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับความจงรักภักดี ชื่อสัตย์ของบุคลากรหรือของกลุ่ม ความรู้สึกของความเป็นเจ้าขององค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ค่านิยม เอกลักษณ์เป้าหมายของบุคลากรปรับปรุงต่อองค์กร การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน การไม่แยกกันจากกลุ่ม เอกลักษณ์ขององค์กรมีคุณภาพ การมีส่วนร่วมต้องงานของกลุ่มในองค์กร ซึ่งจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นและบรรยากาศองค์กรดีขึ้น เกิดความรักความสามัคคีในองค์กร องค์กรมีความแข็งแกร่งมั่นคง

8. ความเสี่ยงความท้าทาย (Risk and Risk Taking) เป็นการรับรู้ของบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับความเสี่ยงในงาน การบริหารความเสี่ยง แนวทางที่จะปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยง หรืองานที่มีความเสี่ยงและมีความท้าทายต่อความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ทักษะเกี่ยวกับความเสี่ยงในงาน การรับความเสี่ยงที่ปานกลางในความสำเร็จของงาน บรรยากาศองค์กรที่ยอมรับความเสี่ยงระดับปานกลาง จะเป็นสิ่งกระตุ้นความสำเร็จของบุคลากรได้

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542, หน้า 15-16) ได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะโครงสร้างองค์กร เช่น การแบ่งหน่วยงาน ความชัดเจนในการแบ่งสายบังคับบัญชา เป้าหมายองค์กร ความซับซ้อนของระบบงาน

2. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน ตอบปรัชญาและแนวทางการจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งหมดขององค์กร ทั้งในด้านการสรรหา การรักษา และการพัฒนาพนักงาน

3. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และค่าตอบแทนของงาน

4. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

5. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคีและการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

6. ค่าตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อเงินเดือนผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร

2.1.4 รูปแบบของบรรยากาศองค์กร

Stringer (1968) เสนอว่า บรรยากาศองค์กร มี 4 รูปแบบ ได้แก่

1. บรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ (Authoritarian Climate) มีการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ในผู้บริหาร ส่วนผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขและความพอใจในระดับต่ำ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลผลิตการทำงานลดลง

2. บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง (Affinitive Climate) โดยผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่อยู่ในกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดจนเกินไป ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีทัศนคติในทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตาม ลักษณะเช่นนี้ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มในการทำงานในระดับปานกลางเท่านั้น

3. บรรยากาศที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน (Achievement Climate) โดยถือเอาเป้าหมายของหน่วยงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เกิดทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และมีระดับความต้องการที่จะทำให้งานสำเร็จในระดับสูง รวมทั้งผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

4. บรรยากาศที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน (Employee-Centered Climate) มีลักษณะสำคัญ คือ มีการติดต่อสื่อสารของคนในองค์กรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ บรรยากาศเช่นนี้จะส่งผลดีต่อองค์กร ในการช่วยลดอัตราการออกจากงาน เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการผลิตลง รวมทั้งช่วยลดเวลาในการฝึกปฏิบัติงานอีกด้วย

Halpin (1960, pp. 184-186) ได้แบ่งบรรยากาศองค์กรออกเป็น 6 แบบ ดังนี้

1. บรรยากาศแบบเปิด (Opened Climate) องค์กรที่มีบรรยากาศองค์กรเปิด จะมีผู้บริหารที่มีความเหมาะสมทั้งในบุคลิกกับภาพและบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้บังคับบัญชา ตั้งใจทำงานให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา คอยดูแลให้คำแนะนำแก่สมาชิกขององค์กร ซึ่งผู้บริหารแบบนี้จะไม่เน้นผลงานมากนัก แต่จะใช้วิธีการสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจสูงขึ้น

2. บรรยากาศแบบอิสระ (Autonomous Climate) ผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในองค์กรที่มีบรรยากาศองค์กรอิสระ จะทำงานอย่างเต็มที่ ขวัญในการทำงานของสมาชิกสูง มีการทำงานเป็น

แนวทางให้สมาชิกเป็นตัวอย่าง เปิดโอกาสให้สมาชิกองค์กรหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานตามความสามารถ ไม่เน้นผลงาน การช่วยเหลือของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง

3. บรรยากาศแบบควบคุม (Controlled Climate) องค์กรแบบนี้ผู้บริหารจะเน้นเรื่องงานเป็นหลัก โดยสมาชิกทุกคนจะต้องทำงานอย่างตั้งใจ การวางแผนบริหารงานและกฎระเบียบต่างๆ จะขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ความสัมพันธ์จะอยู่ในรูปแบบเป็นทางการ และจะเน้นผลงานเป็นสำคัญ โดยมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด

4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (Familiar Climate) ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองมาก แต่สมาชิกกลับให้ความร่วมมือในการทำงานน้อย ชอบหลีกเลี่ยงงานเน้นในเรื่องกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยไม่เน้นผลงาน ความสัมพันธ์มีลักษณะเป็นครอบครัว ขาดการกระตุ้นหรือจูงใจให้สมาชิกทำงาน

5. บรรยากาศแบบรวมอำนาจ (Paternal Climate) บรรยากาศองค์กรแบบนี้ผู้บังคับบัญชาเน้นผลงานโดยเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการทำงาน ชอบออกคำสั่งและตรวจตราสมาชิกให้ความร่วมมือน้อย และไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาห่างเหินกันมาก ซึ่งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

6. บรรยากาศแบบปิด (Closed Climate) องค์กรแบบนี้ ผู้บริหารขาดความสามารถในการควบคุม ตลอดจนการติดต่อสัมพันธ์กับสมาชิกมีน้อย สมาชิกมักโยกย้ายบ่อยครั้ง เพราะไม่ได้รับความพึงพอใจ ผู้บังคับบัญชาใช้กฎระเบียบในการบริหารงานอย่างเคร่งครัด ทำให้ขาดการประสานงานกัน ไม่มีความคล่องตัวในการทำงาน

2.1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กร

Dubrin (1981, pp. 334-340) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กร ดังนี้

1.ภาวะด้านเศรษฐกิจ เมื่อภาวะเศรษฐกิจดี โครงการที่มีความเสี่ยงภัยมากขึ้น อาจจะยอมรับได้และความรู้สึกทางด้านความมั่นคงจะเกิดขึ้นกับสมาชิกขององค์กร แต่เมื่อภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ งบประมาณจะถูกจำกัด และความระมัดระวังจะเข้ามาแทนที่ความเชื่อมั่นดังกล่าว

2.แบบของความเป็นผู้นำ ทักษะและวิธีการการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กร เพราะว่าแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูง จะถูกปฏิบัติตาม โดยผู้บริหารระดับรองลงมาที่มีความเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้อง สำหรับการปฏิบัติ

3.นโยบายขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษรก็ตาม จะสร้างความรู้สึกประทับใจและการรับรู้เกี่ยวกับองค์กร เช่น องค์กรที่มีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งจากบุคคลภายใน จะมีบรรยากาศของการแข่งขันมากกว่า องค์กรที่จะใช้บุคลากรภายนอก

4. ค่านิยมของผู้บริหาร มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์กรเป็นอย่างมาก บริษัทที่มีค่านิยมสูงเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน มักจะให้ผลประโยชน์อื่นๆ สูงกว่าโดยเฉลี่ย ซึ่งก่อให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นมากกว่าองค์กรที่มีค่านิยมสูงเกี่ยวกับกำไร

5. โครงสร้างขององค์กร องค์กรที่มีการจัดแผนงานตามหน้าที่ พร้อมกับลำดับของผู้บริหาร โดยใช้ชื่อตำแหน่งหน้าที่ชัดเจน ก่อให้เกิดบรรยากาศที่เป็นทางการ ไม่คล่องตัว ขณะที่องค์กรที่ยึดถือโครงสร้างน้อย จะมีบรรยากาศของความไม่เป็นทางการ คล่องตัวมากกว่า

6. คุณลักษณะของสมาชิก บรรยากาศองค์กรจะได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะของคนภายในองค์กร เช่น อายุเฉลี่ยของสมาชิก การแต่งกาย จำนวนของผู้บริหารหญิง เป็นต้น ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิก

2.1.6 ผลของบรรยากาศที่มีผลต่อองค์กร

สมยศ นาวิการ (2522, หน้า 302) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับผลของบรรยากาศที่มีต่อบุคคล 3 ประการ ดังนี้

1.บรรยากาศบางอย่างจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ ดีกว่าบรรยากาศอื่นๆ

2. ผู้บริหารจะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานของพวกเขาเองภายในองค์กร

3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กร ปรากฏว่ามีบทบาทสำคัญมากต่อการกำหนดผลการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคคลภายในองค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Hrebiniak & Alutto (1972, p. 8) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในรูปแบบของการลงทุกทางกายและสติปัญญาในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กรเพื่อเพิ่มรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระในอาชีพ

Hall (2005, p. 176) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการไปสู่เป้าหมายขององค์กรและบุคคลให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรและบุคคลจะมีบุคลิกภาพที่ผสมผสานและพัฒนาไปทิศทางเดียวกับองค์กร

Steers (1983 อ้างใน นันทนา ผ่องแผ้ว, 2544, หน้า 5) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กร ยัง

เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากมายเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

Kenter (1968, p. 499) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจที่บุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กรที่จะดำรงสมาชิกภาพไว้ เป็นลักษณะของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมและมีทัศนคติที่สอดคล้องกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์กร ที่จะเชื่อมโยงเอาลักษณะทางบุคลิกภาพและความสนใจของบุคคลให้สอดคล้องกับองค์กรส่งผลให้บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ โดยจะแสดงออกมาในรูปของความพยายาม ความเสียสละเวลา แรงงานและความเต็มใจยินดีที่จะทุ่มเทพลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กร

บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2550, หน้า 279) ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาวะด้านจิตใจหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งบุคคลได้เข้าไปร่วมกิจกรรมหรือได้เข้าไปปฏิบัติงาน โดยยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และระเบียบปฏิบัติ ทำให้บุคคลรู้สึกมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร รู้สึกผูกพันต่อองค์กร ภักดีต่อองค์กร ต้องการคงอยู่ในองค์กร และต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งเต็มใจอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549, หน้า 99) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่า จะมีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ (1) การผูกพันในเชิงความรู้สึก (affective commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่คงอยู่กับองค์กร อันเนื่องมาจากความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจที่จะใช้ความสามารถอย่างเต็มกำลัง เพื่อประโยชน์ขององค์กร และ (2) ความผูกพันอันเนื่องมาจากความต้องการอยู่กับองค์กร เพราะที่องค์กรนี้มีความเหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป

วิชัย แหวนเพชร (2548, หน้า 83) กล่าวว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกในองค์กร มีความเชื่อมั่นในความสำเร็จของคุณค่าของงาน ชื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนปรารถนาดีต่อความเป็นสมาชิกขององค์กร

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อองค์กร อันแสดงถึงความพยายามมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อ

องค์กรด้วยความทุ่มเทและเต็มใจ ด้วยตระหนักว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะดำรงสถานะของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

2.2.2 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

Steers & Poter (1983, p. 442) ได้เสนอแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวคิด คือ

1. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ คือ การที่บุคคลจะนำตนเองไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและผูกพันในฐานะสมาชิกขององค์กรเพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์กร
2. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม เป็นการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นปัจจัยความสนใจที่บุคคลจะได้รับจากองค์กร เช่น การได้รับความนับถือเป็นอาวุโส การรับค่าตอบแทนสูง

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรจะเห็นว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายค่านิยม หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร เป็นต้น
2. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การบรรลุความสำเร็จ ไม่โยกย้าย เปลี่ยนงาน หรือลาออกจากองค์กร เพราะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป
3. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรยอมอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรอย่างเต็มที่โดยมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น

Allen & Meyer (1990, p. 89) ได้สรุปแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน รายละเอียดมี ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Goal – Congruence Approach) คือ เป้าหมายของปัจเจกของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร หมายถึง ความแรงกล้าของความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานต่อเนื่องสำหรับองค์กรเพราะว่าเขาเห็นด้วยและต้องการจะทำเช่นนั้น เป็นการผูกมัดทางด้านอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยตัวแปรพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของงานประสบการณ์ในการทำงาน คุณลักษณะขององค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มว่าจะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาพิจารณาต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกขององค์กรและ

จะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป โดยปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร คือ จำนวนหรือขนาดของสิ่งของที่ลงทุนไปกับองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกขององค์กร เงินบำนาญ สถานภาพของตำแหน่ง ปัจจัยต่อมาคือการรับรู้การปราศจากทางเลือก หากรับรู้ว่ามีทางเลือกในการทำงานที่องค์กรใหม่ หรือเห็นว่าองค์กรให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจแก่ตนเหมาะสมและอยู่ในเกณฑ์ที่คุ้มค่าแล้ว จะส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรมีเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากรับรู้ว่ามีทางเลือกอื่นหรือเห็นว่าองค์กรให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจที่คุ้มค่า ยิ่งมากเท่าไรก็จะส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรลดลง

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมโดยแนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม คือ บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะคือความถูกต้องและความเหมาะสม และความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่ หรือพันธะที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ประสบการณ์ทางสังคมที่ผ่านมาของบุคคลนั้น และครอบครัว ความผูกพันกับผู้ร่วมงานอื่นๆ ความรู้สึกว่าเขาพึงพาได้ และความขัดเกลาทางสังคมในองค์กร

2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดและดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มี ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดแก่องค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Buchanan (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดี แนวคิดนี้มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยรวม ขณะที่ความพึงพอใจสะท้อนถึงการสนองตอบของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันในองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานให้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจากการที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กรและมีส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

3. ความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการกับเป้าหมายของสมาชิกในองค์กร

4. ช่วยลดการควบคุมภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กร

5. ความผูกพันในองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กร

ศุภวุฒิ กาพสุวรรณ, ปราณี ทองคำ และค้วน ขาวหนู (2545, หน้า 77) สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้ดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรทำให้บุคคลยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรพร้อมเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กรเสมอ

2. ความผูกพันต่อองค์กรทำให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมอุทิศกายและสติปัญญาแก่องค์กรอย่างเต็มที่

3. ความผูกพันต่อองค์กรทำให้บุคคลมีความเลื่อมใสศรัทธา และปรารถนาจะทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรตลอดไป

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

5. ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร

6. ความผูกพันต่อองค์กรมีข้อดีกว่าความพึงพอใจในงานในด้านของผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมา สามารถสรุปความสำคัญของความผูกพันได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรทำให้สมาชิกขององค์กรเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กร ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ พร้อมทั้งยอมอุทิศกำลังการและกำลังใจให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ สมาชิกมีความพอใจและไม่อยากที่จะเปลี่ยนงานใหม่

2.2.4 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Sheldon (1971, p. 143) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ

1. ระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในองค์กร

2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมของอาชีพ

3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

2.2.5 ประเภทของความผูกพันกับองค์กร

Steers & Porter (1983) ได้แบ่งประเภทความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ประเภท ตามความนิยามดังนี้

1. ประเภทความผูกพัน โดย ทัศนคติ (Attitudinal Type) มองว่าความผูกพันกับองค์กรเป็นเรื่องของทัศนคติ ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนว่าต้องการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่าง หนักแน่น เพราะมีความเชื่อมั่น มีเป้าหมาย มีค่านิยม มีความตั้งใจจริงที่จะทุ่มเทความพยายาม จนสุดความสามารถ เพื่อองค์กร และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร
2. ประเภทความผูกพัน โดย พฤติกรรม (Behavioral Type) มองว่าความผูกพันกับองค์กรเป็นเรื่องของกระบวนการนำบุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อประโยชน์ของตน โดยมีการลงทุนอันเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันกับสิ่งที่ได้ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้ได้รับประโยชน์จากองค์กรเป็นค่าตอบแทน ส่วนการลาออก การเลิกกิจการ จะทำให้ต้องสูญเสียผลประโยชน์

Allen & Meyer (1990) มองว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นปรากฏการณ์ที่แสดงออกถึงสภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้น โดยมีสาเหตุ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เป็นการแสดงออกถึงการยึดติดทางจิตใจของบุคคลกับองค์กร การเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยความเต็มใจ ร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรเพราะได้รับประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจในการทำงานร่วมกับองค์กร มีความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลทำให้เกิดการพัฒนาทางอารมณ์กับองค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรว่า มีลักษณะการบริหารแบบกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือ มีลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย
2. ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceived Costs) แสดงถึงสาเหตุที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์กรของตน เนื่องจากการรับรู้ว่า ถ้าออกไปจากองค์กรจะเสียผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกทำให้ยังคงอยู่กับองค์กรเพราะความจำเป็น การพัฒนาความผูกพันด้านนี้ทำได้โดยให้พนักงานได้ลงทุน ซึ่งการลงทุนนั้นจะสูญหายไป หรือลดค่าลงเมื่อพนักงานได้ออกจากองค์กร
3. ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ เป็นการแสดงออกถึงการที่บุคคลได้รับรู้ถึงพันธะของตนต่อองค์กร อันมีผลมาจากสาเหตุ ดังนี้

1) การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) แบ่งเป็นการหล่อหลอมจากครอบครัวและ การหล่อหลอมจากวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างคุณค่าและการจงรักภักดี

2) การแลกเปลี่ยน (Exchange) การได้รับรางวัลจากสังคม จากองค์กร หรือการลงทุนขององค์กรในตัวบุคคล เช่น การพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรม การให้ทุนทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนองค์กร จึงมีความรู้สึกว่าจะอยู่กับองค์กรต่อไป เป็นต้น

2.2.6 ปัจจัยที่มีผลหรืออิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers & Porter (1983) ได้สรุปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. โครงสร้างขององค์กร (Structural Characteristics) จะต้องมามีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ ความเป็นทางการ

2. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristics) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การตีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกรู้ว่าตนเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ สถานภาพในการทำงาน ระดับการศึกษา เพศ บุคลิกภาพ เป็นต้น

2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน เช่น ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในการได้รับเลื่อนขั้น เป็นต้น

3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร เช่น การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญอง
หน้าทีการงานของตต่อองค์กร หรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎระเบียบ ความเป็นเจ้าของ
กิจการและการที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารขององค์กร เป็นต้น
4. ประสบการณ์จากการทำงาน เช่น ความรู้สึกไว้นือเชื่อใจของสมาชิกที่มีต่อ
องค์กร ทศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม เป็นต้น

2.2.7 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

ผลของความผูกพันต่อองค์กรใช้ทำนายอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือการเปลี่ยน
งาน ผลการปฏิบัติงาน การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และสุขภาพของพนักงาน ดังนี้ (Streers &
Porter, 1983)

1. อัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์มีความเชื่อว่า
พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันกับ
องค์กรต่ำ และจากการศึกษาตัวแบบของ Rhodes และ Steers ที่เกี่ยวกับการเข้างานของพนักงาน
ของพนักงานพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงกดดันอย่างหนึ่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ
ขาดงาน จึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายแรงจูงใจในการเข้างาน
2. อัตราการลาออกหรือการเปลี่ยนงาน (Turn over) ความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีอิทธิพลต่อ
ความคงอยู่ในองค์กร เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้มากกว่า
การศึกษาในเรื่องความพึงพอใจ กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุม
เพราะสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึง
พอใจ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ยังรวมถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรด้วย
ส่วนความพึงพอใจนั้นเน้นเฉพาะในด้านของงานเท่านั้น ได้แสดงลักษณะและผลของความผูกพันต่อ
องค์กร โดยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการลาออกของบุคคล
ในองค์กร กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ความต้องการลาออกจะอยู่ในระดับต่ำ
ในทางกลับกันบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะมีความต้องการลาออกมากขึ้น
3. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถ
สะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นๆ กล่าวคือ องค์กรใดที่พนักงานมีระดับความผูกพัน
อยู่ในระดับสูง ย่อมมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานที่สูงตาม
4. การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Organization Goal Attainment) พนักงานที่มีความ
ผูกพันต่อองค์กร จะมีความต่อเนื่องในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และมีความเชื่อใน
วัตถุประสงค์องค์กร และมีความพยายามในการทำงานเพื่อต้องการให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์
ที่ตั้งไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีความความผูกพันต่องานด้วยเช่นกัน

5. สุขภาพของพนักงาน (Employee Health) จากการศึกษาเรื่องผลกระทบของงานในด้านสุขภาพ แสดงให้เห็นว่า งานที่ทำอยู่นั้นมีผลกระทบทางด้านสุขภาพร่างกาย และสุขภาพใจและความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันและไม่มีความผูกพัน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพที่ดีกว่า เพราะมีความผูกพันในงานที่ทำ และได้ทำในงานที่ตนนั้นพึงพอใจ ตรงกันข้ามกับพนักงานที่ไม่มีความผูกพัน ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานทำให้สุขภาพจิตเสีย ไม่อยากทำงานหรือทำงานผิดพลาด เกิดอุบัติเหตุ ส่งผลให้สุขภาพกายเสียด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

2.3.1 ความหมายของสมรรถนะ

Good (1997, p. 105) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการประยุกต์หลักการ และเทคนิคในศรัทธาที่ปฏิบัติให้เข้ากับสภาพการณ์ที่ปฏิบัติจริง

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545, หน้า 27) กล่าวว่าสมรรถนะ คือ ความสามารถสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานนั้นๆ ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมแต่มองเลยไปถึงความเชื่อ ทศนคติ อุปนิสัยส่วนลึกของตนด้วย

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547, หน้า 61) ให้คำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคลซึ่ง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่างๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพคุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานไม่ประสบความสำเร็จเพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

ศิริชัย กาญจนวาสี (2546, หน้า 12-29) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นลักษณะกลุ่มความรู้ ทักษะ และบุคลิกลักษณะที่จำเป็นต่อความพึงพอใจ และความสำเร็จของการปฏิบัติงานหรือการดำรงตำแหน่ง

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543, หน้า 12) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึงทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคคลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานอย่างหนึ่งๆ เราต้องรู้อะไร และเมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้ว เราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้นๆ อย่างไร เราควรมีพฤติกรรมและคุณลักษณะเฉพาะอย่างไร จึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543, หน้า 3) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถความชำนาญในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือดเว้นกระทำการในกิจการใดๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้

ประสบการณ์ การฝึกฝนและการปฏิบัติเป็นนิสัย เช่น ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการวางแผน การแก้ปัญหาการคิดในใจความคิดริเริ่ม

চার্জকর্তা কনসাল্ট (2548, หน้า 27) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้

เอกชัย ศรีวิลาส (2548, หน้า 4) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่ต้องการในการทำงาน และในตัวของแต่ละบุคคล ที่เราสามารถคาดการณ์ถึงพฤติกรรมและสมรรถนะที่ต้องการและสามารถวัดสมรรถนะในงาน และในตัวบุคคลได้ว่า อยู่ในเกณฑ์ที่ดีหรือไม่ดี ภายใต้ความสามารถในสมรรถนะการทำงาน ภายใต้สถานการณ์ต่างๆ คุณลักษณะที่ต้องการในการทำงาน และในตัวของแต่ละบุคคล ความ หมายถึงความยั่งยืนและความคงทนอย่างยั่งยืนของคน

สรุป สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถ หรือพฤติกรรมและเจตคติของบุคคลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

2.3.2 ความหมายของสมรรถนะหลัก (Core Competency)

ในปี ค.ศ. 1990 Prahalad & Hamel (อ้างใน กิริติ ยศยิ่งยง, 2549, หน้า 7) ได้คิดค้น “ความสามารถหลัก (Core Competency)” ขึ้นโดยเชื่อมโยงขีดความสามารถเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อประโยชน์และสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ และได้นิยามคำว่า ความสามารถหลัก หมายถึง การผสมผสานทักษะ ความรู้และเทคโนโลยีขององค์กรในการดำเนินงาน โดยที่ขีดความสามารถหลักนี้จะทำให้องค์กรสามารถที่จะรู้ว่าควรที่จะดำเนินงานอย่างไรให้มีความโดดเด่นเหนือคู่แข่งและเปรียบเสมือนเป็นทรัพย์สินสมบัติที่ถาวรขององค์กร สอดคล้องกับสุกัญญา รัชมิธรรมโชติ (2549, หน้า 19) ที่ได้กล่าวว่า Core Competency หมายถึง กลุ่มความรู้ทางเทคนิคที่เป็นหัวใจขององค์กรและก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก และเป็นสิ่งที่ผู้นำหรือผู้บริหารองค์กรจงใจสร้างหรือกำหนดขึ้น ในขณะที่นิสตากร เวชยานนท์ (2549, หน้า 220-221) กล่าวว่า Core Competency เป็นการ บูรณาการของความรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กร (Collective Learning in the Organization) ซึ่งความรู้และทักษะที่หลากหลายเหล่านี้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ โดยต้องมีกระบวนการสื่อสาร ทำความเข้าใจทำให้เกิดการมีส่วนร่วม และที่สำคัญพนักงานและบุคลากรทุกคนในองค์กรต้องเห็นชอบและยอมรับ สำหรับ Core Competency ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ให้ความหมายว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร (จิรประภา อัครบวร, 2549, หน้า 1-3)

สรุปความหมายของสมรรถนะหลัก (Core Competency) ได้ว่า หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่องค์กรต้องการให้พนักงานยอมรับและปฏิบัติตาม เพื่อสร้างความได้เปรียบ

ทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นกับองค์กร จึงเป็นสมรรถนะภาคบังคับที่ทุกคนในองค์กรในทุกหน่วยงานจะต้องมีร่วมกัน

2.3.3 ความสำคัญของสมรรถนะ

เอนกลา สุธินันท์ (2548) กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะว่า สมรรถนะมีทั้งส่วนที่เหมือนและมีทั้งส่วนที่แตกต่างจากความสามารถทั่วไป คือ ในส่วนที่เหมือนประกอบไปด้วยความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะความชำนาญในการทำงาน แต่ในส่วนที่แตกต่างกัน คือ ศักยภาพส่วนบุคคล อุปกรณ์เครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อำนาจการตัดสินใจที่เหมาะสมที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย ดังนั้น เหตุผลสำคัญที่ต้องมีการกำหนดสมรรถนะในการทำงาน ก็คือ

1. สมรรถนะ คือ คุณสมบัติที่สำคัญที่ทำให้บุคคลในแต่ละตำแหน่งงาน สามารถทำงานให้บรรลุผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ
2. เป็นแนวทางการคัดเลือก พัฒนา โยกย้าย บุคลากร
3. เป็นแนวทางการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน
4. ประเมินผลงานพนักงานอย่างเป็นธรรม
5. ป้องกันความสูญเสียที่เกิดจากการทำงาน
6. สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

2.3.4 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ตามหลักแนวคิดของ (McClelland, 1973 อ้างใน ธาริณี อภัยโรจน์, 2554) องค์ประกอบของสมรรถนะมี 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้น มาจากพื้นฐานทั้งความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วองไว
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่หน้าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ เรื่องมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motive/Attitude) เป็นเรื่องจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

ปิยรัตน์ ชุนหศรี (2548, หน้า 14) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะที่มาจากตัวบุคคลทั้งหมดที่สะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงาน ที่มีความสำคัญในเชิงเหตุผล ก่อให้เกิดผลลัพธ์สุดยอดที่องค์กรต้องการ โดยมีที่มาพื้นฐาน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ทุกสิ่งสมมาจากการศึกษาทั้งสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

2. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่ต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา

3. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ (Ability) หมายถึง ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่หรือที่ได้จากการฝึกอบรมไป ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชา แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นต้น

2.3.5 องค์ประกอบของสมรรถนะหลัก

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2549) องค์ประกอบของสมรรถนะหลัก มีดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดี หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนหน่วยงานกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์ผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่ไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. การบริการที่ดี (Service Mind) ความตั้งใจและความพยายามของตนเองในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ตลอดจนบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. จริยธรรม (Integrity) การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักการแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลัง

สำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใช้หัวหน้าทีมและความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

2.3.6 ประเภทของสมรรถนะ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2546, หน้า 9) ได้แยกประเภทของสมรรถนะเป็น 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ขององค์กร สมรรถนะหลักนี้จะผูกโยงกับสมรรถนะหลักขององค์กรแต่ละบุคคลจะมีบุคลิกลักษณะที่เหมือนกัน หรือหลักการขององค์กร สมรรถนะหลักขององค์กรจะถ่ายทอดลงไปสู่บุคลากร และกลายเป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมี

2. สมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน เป็นสมรรถนะที่บุคคลที่ทำงานนั้นๆ ต้องเพิ่มจากสมรรถนะหลัก เช่น ฝ่ายกฎหมายต้องมีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และมีสมรรถนะด้านทักษะในการตีความกฎหมาย ฝ่ายการวางแผนต้องมีสมรรถนะหลักหรือความสามารถด้านการคิดเชิงวิเคราะห์และทักษะในการจัดทำแผน

สมรรถนะจำแนกใน 5 ประเภท (เทือน ทองแก้ว, 2550, หน้า 3) คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึงสมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัวคนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวจาก จาพนม นักแสดงชื่อดังในภาพยนตร์เรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรมและนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบหรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นเนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือ บริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด ความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือบริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อบริษัทงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน การบริหารจัดการและการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่มีตามหน้าที่ ที่รับผิดชอบตำแหน่ง หน้าที่อาจเหมือนกัน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่นข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทำการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

2.3.7 ประเภทของสมรรถนะหลัก (Core Competency)

Prahalad & Hamel (อ้างใน สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ, 2549, หน้า 19-20) ได้แบ่ง Core Competency ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. Core Competency ขององค์กร กำหนดมาจากเป้าหมายทางกลยุทธ์ขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างขีดความสามารถ และความได้เปรียบในการแข่งขันให้เกิดขึ้นแก่ทุกๆ หน่วยธุรกิจทั่วทั้งองค์กร
2. Core Competency ของบุคคล มุ่งไปที่ตัวบุคคลมากกว่าองค์กร และ Core Competency ของบุคคลอาจจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานของบุคคลนั้นๆ ด้วย

ตารางที่ 2.1: ความแตกต่างระหว่าง Core Competency ขององค์กรและบุคคล

ขอบเขต	องค์กร (Organization)	บุคคล (Individual)
ระดับของเป้าหมาย	มุ่งไปที่เป้าหมายทางกลยุทธ์	มุ่งไปที่ “การปฏิบัติงาน”
หน่วยที่เกี่ยวข้อง	หน่วยธุรกิจต่างๆ (Business unit)	พนักงาน
ลักษณะของงาน	เป็นระดับ “กระบวนการ”	เป็นระดับกิจกรรม
การนำ Competency ไปใช้	ทั่วทั้งองค์กร	เฉพาะตำแหน่งงาน

ที่มา: สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ. (2549). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่า Core Competency ขององค์กรกำหนดมาจาก “เป้าหมายทาง กลยุทธ์” ขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างขีดความสามารถ และความได้เปรียบในการแข่งขันให้เกิดขึ้นแก่ทุกๆ หน่วยธุรกิจทั่วทั้งองค์กร ในขณะที่ Core Competency ของบุคคลจะมอง

ไปที่ตัวบุคคลมากกว่าองค์กร นอกจากนี้ Core Competency ของบุคคลอาจจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานของบุคคลนั้นๆ ด้วย

กล่าวโดยสรุป Core Competency ขององค์กร คือ สิ่งที่ต้องการทำได้ดีที่สุดเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายทางกลยุทธ์ และเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการทำงานต่างๆ ที่ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ ส่วน Core Competency ของบุคคล คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลทำงานในตำแหน่งที่ดำรงรับผิดชอบได้ดีกว่าผู้อื่น

2.3.8 ระดับของสมรรถนะ

เทียน ทองแก้ว (2550) กล่าวว่า ระดับของสมรรถนะ หมายถึง ระดับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่แตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. กำหนดเป็นสเกล (Scale) สมรรถนะแต่ละตัวจะกำหนดระดับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะแตกต่างกันตามปัจจัย จะกำหนดเป็นตัวชี้บ่งพฤติกรรม (Behavioral Indicator) ที่สะท้อนถึงความสามารถในแต่ละระดับ (Proficiency Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การจระดับความสามารถไว้ 5 ระดับ คือ

- 1.1 ระดับเริ่มต้น (Beginner) คือมีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี
 - 1.2 มีความรู้บ้าง (Novice) คือสามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้งาน
 - 1.3 ระดับมีความรู้ปานกลาง (Intermediate) คือสามารถนำความรู้ทักษะมาใช้ให้เป็นรูปธรรม
 - 1.4 ระดับมีความรู้สูง (Advance) คือสามารถแปลงทฤษฎีเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติและผู้อื่นสามารถนำเครื่องมือไปปฏิบัติได้จริง
 - 1.5 ระดับความเชี่ยวชาญ (Expert) คือสามารถกำหนดทิศทางการยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการในเรื่องความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานได้
2. แบบไม่กำหนดเป็นสเกล เป็นสมรรถนะที่เป็นพฤติกรรมเชิงความรู้สึกหรือเจตคติที่ไม่ต้องใช้สเกล เช่น ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา เป็นต้น

2.3.9 การวัดและการตรวจสอบสมรรถนะ

การวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบาก จึงอาศัยวิธีการหรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547, หน้า 3) ดังนี้

1. ประวัติการทำงาน of บุคคล ว่าทำอะไรบ้าง มีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล
2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะคือ

1) ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (Task Performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องาน
แท้ๆ

2) ผลการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual Performance) ได้แก่ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น

3) ผลการสัมภาษณ์ (Interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ อาจจะเป็น การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำถามสัมภาษณ์ไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้ กับ การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์ คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดาๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนา ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจให้ ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

4) ศูนย์ประเมิน (Assessment Center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทาง จิตวิทยาหลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

5) การประเมินรอบด้าน (360 Degree Feedback) ได้แก่ การประเมินจากเพื่อน ร่วมงานผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ การตรวจสอบสมรรถนะว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสมรรถนะที่ต้องการหรือไม่ มีข้อสังเกต (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547, หน้า 64) ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ อธิบายได้
2. สามารถลอกเลียนแบบได้
3. มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร
4. เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้หลายสถานการณ์
5. เป็นพฤติกรรมที่ต้องเกิดขึ้นบ่อยๆ

2.3.10 ประโยชน์ของสมรรถนะ

สมรรถนะมีประโยชน์ต่อบุคลากร ผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคล (จิตติพัฒน์ พิษุธาตพงศ์, 2548, หน้า 49-50) ดังนี้

ประโยชน์ต่อบุคลากร

1. ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง (ความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะ) ว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องใด และจะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใด
2. ช่วยให้บุคลากรทราบกรอบพฤติกรรมฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้คน แสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นอย่างไรบ้างและสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

3. ช่วยให้นักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Development) ของตนเอง และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

ประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับหน่วยงาน

1. ช่วยให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานทรัพยากรบุคคล (ความรู้ทักษะและคุณลักษณะ) ที่บุคลากรในหน่วยงานของตน จำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

2. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนากุศลกรในหน่วยงานของตนเป็นรายบุคคล

3. ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งนั้นๆ

ประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูง

1. สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน

2. ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดัน (Driver) ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน

3. ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กรและสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ประโยชน์ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

1. เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามกลุ่มงาน/สายวิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน

2. สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน

3. นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนากุศลกร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

2.3.11 การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้

สมรรถนะนำไปประยุกต์ใช้ได้หลายทาง (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547, หน้า 64-65) ดังนี้

1. การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สามารถทำได้หลายประการ คือ

1.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) จะเป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ทราบว่าในองค์กรมีคนที่เหมาะสม จะต้องสมรรถนะได้บ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร

1.2 การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (Job Evaluation of Wage and Salary Administration) สมรรถนะสามารถนำไปใช้ ในการกำหนดค่าจ้าง เช่น วิธีการโดยการกำหนดปัจจัยให้คะแนนว่าแต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้ในตำแหน่งงานนั้นมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

1.3 การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection) เมื่อมีการกำหนดสมรรถนะไว้แล้ว การคัดสรรพนักงานก็ต้องให้สอดคล้องกับสมรรถนะ ตรงกับตำแหน่งงาน

1.4 การบรรจุตำแหน่ง ก็ควรคำนึงถึงสมรรถนะ ของผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ

1.5 การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การฝึกอบรมและพัฒนาดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากร ที่เต็มขีดสุดของแต่ละคน

1.6 การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง (Career Planning and Succession Planning) องค์กรจะต้องวางแผนเส้นทางอาชีพ (Career Path) ในแต่ละเส้นทางที่แต่ละคนก้าวเดินไปในแต่ละขั้นตอนนี้ ต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง องค์กรจะช่วยเหลือให้ก้าวหน้าได้อย่างไร และตนเองจะพัฒนาอย่างไร ในองค์กรจะต้องมีการสร้างบุคคลขึ้นมาแทนในตำแหน่งบริหารเป็นการสืบทอด จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างไร และต้องมีการวัดสมรรถนะ นำไปสู่การพัฒนาอย่างไร จึงจะนำไปสู่กระบวนการฝึกอบรมต่อไป

1.7 การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง (Rotation Termination and Promotion) การสร้างสมรรถนะของแต่ละคน ทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้ง่ายและเหมาะสม

1.8 การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผนที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะของแต่ละคน วางคนให้เหมาะสมกับงานและความสามารถ รวมทั้งการติดตามการทำงานและการประเมินผลพิจารณาจากสมรรถนะเป็นสำคัญ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความหมายของขวัญกำลังใจ

คำว่า ขวัญกำลังใจ เป็นคำผสมระหว่างคำว่า ขวัญ ซึ่งหมายถึง ความดี และกำลังใจ หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและกระตือรือร้นการที่จะเผชิญเหตุการณ์ทุกอย่าง (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542, 2546, หน้า 124) ดังนั้น คำว่า ขวัญกำลังใจ จึงหมายถึง สิ่งที่เป็นความดีและเป็นความเชื่อมั่นความกระตือรือร้นพร้อมที่จะเผชิญเหตุการณ์เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ณัฐพล ชันธไชย (2516) ได้ให้ความหมายของขวัญไว้ว่า “ขวัญ” คือความรู้สึกนึกคิดหรือท่าทีของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน คือหน่วยงานที่บุคคลนั้น สังกัดอยู่ลักษณะการทำงานที่ท่า สภาวะการทำงาน กลุ่มการทำงาน และเพื่อนร่วมงานทุกระดับ

ศจี อนันต์นพคุณ (2542) ได้สรุปความหมายว่า “ขวัญ” คือ สภาพจิตหรือความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะการทำงานที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจ มีความพึงพอใจ มีความสุขสนุกกับการทำงาน มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการ

อรุณี บุญประเสริฐ (2519) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ขวัญ” เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงาน ต่อหน่วยงาน ต่อผู้ร่วมงาน โดยในทัศนคตินั้นจะแสดงออกมาในรูปการมี หรือไม่มีความรู้สึกว่า เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรู้สึกผิดชอบ ความรู้สึกนึกคิดประสบความสำเร็จ และความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

สุพิชญา ธีระกุล (2524) ได้ให้ความหมายว่า “ขวัญ” เป็นสภาวะที่ผู้นำหรือ ผู้บริหารพยายามจะสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความกระตือรือร้น และความตั้งใจทำงาน รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่องาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยทำให้คนทำงานมี ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีเกิดขึ้น และสามารถสังเกตเห็นได้จากการปฏิบัติตนในการทำงาน สะท้อนให้เห็นความสามารถได้

เสนาะ ตีเยาว์ (2539) ได้กล่าวถึงขวัญไว้ว่า “ขวัญ” คือสภาวะทางใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคน หรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ขวัญ จึงเป็นสภาวะอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้น จากภายในตัวบุคคล หรือกลุ่มคน แต่มีอิทธิพลภายนอกบังคับ สภาวะทางจิตใจนี้จะเป็นสิ่งกำหนดกำลังใจในการทำงานที่มีผลโดยตรงต่อเป้าหมายในการทำงานของคน และมีผลกระทบต่องานขององค์กร กล่าวอีกนัยหนึ่ง ขวัญเป็นอาการที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนซึ่งแสดงออกทางอารมณ์อันจะก่อให้เกิดกำลังใจที่จะ

ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ผลของขวัญจะมีต่อความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

วิจิตร อาวะกุล (2542) สรุปว่า ขวัญ หมายถึง สภาพทางจิตใจของทุกคนในกลุ่ม ที่มีวัตถุประสงค์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ แม้จะมีอุปสรรคขัดขวาง ก็จะพยายามช่วยกันอย่างสุดความสามารถ เพื่อที่จะไปถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนด

สมพงษ์ เกษมสิน (2523) ให้ความหมายว่า กำลังขวัญ หมายถึง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คณะ สมาชิกทั้งมวลหมู่คณะร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจ และพยายามจะดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างมวลสมาชิก ทั้งนี้โดยมุ่งหวังจะให้ภาระหน้าที่ของหมู่คณะหรือองค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

พนัส หันนาคินทร์ (2524) ให้ความหมายว่า ขวัญ หมายถึง ปฏิบัติทางอารมณ์ที่คนในองค์กรมีต่องาน อันมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและเห็นได้ชัด ซึ่งมีน้ำใจในการทำงานนี้เป็นของแต่ละบุคคลหรือของกลุ่มก็ต้องเป็นไปในลักษณะที่ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ แต่ละคนพร้อมที่จะเสียสละเพื่อคณะหรือส่วนรวม และคณะหรือส่วนรวมก็พร้อมที่จะเสียสละเพื่อแต่ละคน อย่างที่กล่าวว่า “One For All and All For One”

Flippo (1971) กล่าวถึงว่าเป็นสภาวะทางจิตหรือทัศนคติของบุคคล หรือกลุ่มที่ร่วมมือทำงานกับบุคคลอื่นด้วยความยินดี ขวัญดี จะเห็นได้จากความกระตือรือร้นของบุคคล การปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งขององค์กรอย่างเต็มใจ ยินดีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความหมายที่มีผู้ให้คำนิยามไว้พอสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่องานที่ทำอยู่ ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมของงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสภาพของการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ ความหวัง ความตั้งใจในการทำงาน และมีผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น ขวัญกำลังใจ จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในองค์กร ถ้าองค์กรใดตอบสนองให้คนทำงานมีคนที่กำลังใจมาก จะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การบริหารงานจะมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.4.2 ความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานที่มุ่งหวังความสำเร็จ ขวัญของบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ การที่บุคคลในองค์กรมีขวัญดี การแสดงออกในความมีศรัทธาและพอใจในการทำงาน ใ้ความพยายามทำหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด เพื่อให้ได้ผลงานทั้งปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนมีการร่วมมือประสานงานที่ดีต่อกัน มีทัศนคติที่ดีที่ความรู้สึกที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาพยายามที่จะให้มีขึ้นในองค์กรอยู่ตลอดเวลา ขวัญในการทำงานของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้น เมื่อเป้าหมายของกลุ่มโดยทั่วไปได้บรรลุผลสำเร็จและสมาชิกของกลุ่มแต่ละคนมีความสุขและพึงพอใจเกิดขึ้นด้วย

Flippo (1971) กล่าวถึง ความสำคัญของ ขวัญ ว่า ขวัญดี จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้มีความจงรักภักดีต่อหมู่คณะและองค์กร และเกื้อหนุนให้ ภาวะเยียบ ข้อบังคับ บังเกิดผลในด้านการควบคุม การประพฤติของผู้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบของ ระเบียบวินัย มีศีลธรรมอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับหมู่คณะ และเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ขวัญที่ดีเกื้อหนุนและจูงใจให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร ที่ต้องปฏิบัติอยู่ด้วย

Davis (1951) กล่าวถึง ความสำคัญของ ขวัญ ในการปฏิบัติงาน เทียบได้กับสุขภาพของ คนเรา กำลังขวัญอาจมีความหมายได้ทั้งทางสูงและทางต่ำ เช่นเดียวกับสุขภาพ มีความสำคัญต่อ ร่างกายเพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นสภาพทางร่างกายโดยทั่วไป กำลังขวัญก็จะสะท้อนให้เห็นถึง สภาพของมนุษย์สัมพันธ์โดยทั่วไปได้เช่นเดียวกัน และหากกำลังขวัญในการทำงานเสื่อมลง ก็ควรที่จะ ได้รับการเอาใจใส่ดูแลและตรวจสอบเช่นเดียวกับสุขภาพของคน สุขภาพจะได้อย่างไรขึ้นอยู่กับ ทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดของคนเรา

อวยชัย ขบา (2525) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญไว้ว่า ขวัญเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง เพราะ ขวัญมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากขวัญเป็นลักษณะการแสดง ถึงความรู้สึก ความกระตือรือร้นในการทำงาน ทั้งในขณะที่ทำงานหรือในขณะที่ไม่ได้ทำงาน

อุทัย หิรัญโต (2531) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของขวัญไว้ว่า ขวัญที่ดีจะช่วยเพิ่มพลังการ ทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือ ผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นด้วย การส่งเสริมกำลังขวัญจึงเป็นหน้าที่ของ งานบริหารงานบุคคล โดยที่ผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญด้วย ความสำคัญของ “ขวัญ” จำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. ขวัญจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์
2. ขวัญจะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรเกิดแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
3. ขวัญจะเกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์กรให้เกิดผลในการควบคุมความ ประพฤติของบุคคล กล่าวคือ เจ้าหน้าที่อยู่ในระเบียบวินัย
4. ขวัญจะสร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วม
5. ขวัญจะเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและ วัตถุประสงค์ขององค์กร
6. ขวัญจะจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความคิด สร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
7. ขวัญจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางจิตใจและทำงานอยู่กับองค์กรนานเท่า นาน

สมใจ ลักษณะ (2542) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญไว้ ดังนี้

1. ขวัญจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพและการสร้างผลิตผลในการทำงาน เช่น ไม่ขาดงาน ไม่มาสาย ทำงานเต็มความสามารถ

2. เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและมีเจตคติที่ดีต่อหมู่คณะ ต่อดังค์กร และต่องาน

3. เพิ่มพลังยึดเหนี่ยวของกลุ่ม เกิดความเป็นเอกภาพเกิดพลังกลุ่ม

4. ลดปัญหา อุปสรรค ความขัดแย้งและความสูญเสียในการทำงาน

จะเห็นได้ว่าขวัญกำลังใจ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานขององค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องคำนึงถึงและตระหนัก เพราะบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการขั้นพื้นฐาน จะทำให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องเสริมสร้างขวัญให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรของตน ถ้าองค์กรใดผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นตั้งใจทำงาน บุคคลจะทุ่มเทให้กับงานที่ทำ ผลิตผลเพิ่มขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

2.4.3 องค์ประกอบที่สำคัญของขวัญและกำลังใจ

กมล ชูทรัพย์ (2516, หน้า 245) องค์ประกอบที่สำคัญของขวัญและกำลังใจ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้หน้าที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานและผู้มา เป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน จึงมีความสำคัญต่อการสร้างขวัญและความสำเร็จขององค์กรอยู่มาก

2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานนั้นถ้าได้ทำงานที่ตนพอใจ ย่อมได้ผลมากกว่าการที่ต้องปฏิบัติสิ่งที่ตนไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงานต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนการจัดการองค์กร และระบบงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากขององค์กร ย่อมจะอุทิศเวลาให้แก่งาน มีกำลังใจและกำลังขวัญในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้บรรดาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความขยัน มั่นคง และมีกำลังใจที่ดี

5. สภาพการทำงานควรให้ถูกต้องตามลักษณะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในที่นี้รวมถึงสุขภาพทางกายและสุขภาพทางใจ อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งที่เป็นผลโดยตรงจากตนเอง เช่น ปัญหาครอบครัวจากผู้อื่น ปัญหาเพื่อนร่วมงาน ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพทางกาย และสุขภาพจิตที่มีผลอย่าง

มากต่อการทำงาน เป็นต้น เพราะถ้าหากเมื่อใดผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพทางกาย หรือสุขภาพทางจิตแล้วเขาผู้นั้น ย่อมจะไม่สามารถอุทิศเวลาให้แก่การปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดีได้

วิลาวรรณ รพีพิศล (2550, หน้า 273) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ มีดังต่อไปนี้

1. บทบาทและลักษณะท่าทางของผู้ที่มีต่อบุคลากรและผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะความสัมพันธ์ที่แสดงถึงความโปร่งใส เป็นกันเอง การให้เกียรติ การให้ความไว้วางใจ
2. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์และนโยบายการดำเนินงานขององค์กร การต้องมีความชัดเจนเรื่องการจัดการและระบบงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความก้าวหน้าในงานอาชีพ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ตลอดจนประโยชน์ตอบแทนให้แก่บุคลากร
3. ความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่งาน ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความต้องการของบุคลากรจะทำให้ได้ผลงานที่ดีกว่า
4. การพิจารณาความดีความชอบ คำนึงถึงความยุติธรรมและความสามารถของบุคลากร เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้โบนัสและสิ่งตอบแทนแบบจูงใจ
5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คำนึงถึงความสะดวกสบายถูกสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเท แสงสว่างเพียงพอ และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย พร้อมใช้งานตลอดเวลา สุขภาพ ความปลอดภัยรวมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความห่วงใยไต่ถามถึงทุกข์สุขของบุคลากรบ้าง ประการสำคัญ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี และฝึกอบรมการใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่เสี่ยงต่อความปลอดภัย เป็นต้น

2.4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ธานีษฐ์ กองแก้ว (2551, หน้า 6) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจของบุคลากร มี 9 ปัจจัย ได้แก่

1. เป้าหมายที่ชัดเจน (Clarity of Goals) บุคลากรจำเป็นต้องรับทราบถึงเป้าหมาย นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ ขององค์กร บุคลากรที่สามารถเข้าใจได้ว่างานที่ตนรับผิดชอบมีส่วนสำคัญอย่างไรในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย จะทำงานอย่างเต็มที่และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร หน้าที่ขององค์กร คือ กว้างเป้าหมายขององค์กรออกมาเป็นงานที่แต่ละคนรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน
2. ความน่าสนใจและความท้าทายของงาน (Job Interest and Challenge) องค์กรที่งานมีความท้าทาย บุคลากรจะมีความสามารถในการแก้ปัญหาและใช้ความคิดสร้างสรรค์ และจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรต่อไป
3. การให้ผลตอบแทน (Reward and Recognition) สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ ผลตอบแทนที่

เป็นธรรม องค์กรมีแนวทางในการตอบแทนผู้ที่ทำผลงานได้ดีอย่างไร อาจไม่อยู่ในรูปแบบของตัวเงิน โดยอาจประกาศยกย่องเป็นบุคลากรดีเด่นประจำเดือน หรืออาจมอบใบประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

4. การพัฒนาบุคลากร (Personal Development) องค์กรต้องมีการเสริมสร้างศักยภาพให้บุคลากรมีแผนการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร บุคลากรมีส่วนร่วมตัดสินใจในการวางแผนการฝึกอบรมของตนและมีการประเมินผลว่าการฝึกอบรม ช่วยพัฒนาบุคลากรอย่างแท้จริงหรือไม่

5. ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Working Relation) ความไว้วางใจรวมถึงการให้ความร่วมมือและบรรยากาศในการทำงาน มีผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ในการทำงาน อาจพิจารณาได้ใน 2 ระดับ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง

6. ความก้าวหน้าของงานที่ทำอยู่ (Job Advancement) โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในอนาคตในการทำงานที่ดีกว่าสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร ที่จะทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ซึ่งความก้าวหน้าต้องเป็นความก้าวหน้าที่เกิดจากผลการทำงาน

7. ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร (Management Credibility) เป็นการดูที่ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร ความโปร่งใส ความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมถึงการผลักดันให้เกิดการกระทำในนโยบายที่ผู้บริหารแถลงไปแล้ว หากนโยบายหรือสิ่งที่ผู้บริหารได้ประกาศออกไปแล้วไม่มีการทำงานรับรองหรือไม่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องต่อความน่าเชื่อถือของผู้บริหารจะลดลงและส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน

8. การสื่อสารในองค์กร (Feedback and Communication) ที่มีการสื่อสาร 2 ทาง ก่อให้เกิดความเข้าใจกันมากกว่าองค์กรประเภทที่หัวหน้าสั่งให้ลูกน้องทำการสื่อสารมีทั้งการสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานรวมไปถึงช่องทางการส่งผ่านข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงงานจากบุคลากรไปสู่ผู้บริหาร

9. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty and Commitment) องค์กรที่บุคลากรใส่ใจและให้ความสำคัญกับการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายบุคลากรยังมีระดับขวัญและกำลังใจที่ดีซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีตามไปด้วย

เสถียร เหลืองอร่าม (2519) กล่าวถึงแบบของผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

ประเภทที่ 1 คือ ผู้บังคับบัญชาที่ปกครองลูกน้องแบบตามบุญตามกรรม เป็นแบบที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีขวัญที่ต่ำที่สุด ผู้บังคับบัญชาไม่เอาเรื่องเอาราวในเรื่องงาน ไม่สนงานทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความไม่พอใจต่องานที่ต้องทำ ไม่มีความมั่นใจในตัวเองรวมทั้งไม่มีความมั่นใจในตัวของผู้บังคับบัญชาเหมือนกัน เพราะผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยแสดงความสามารถ ไม่เคยชื่นชมในผลงาน ไม่เคยสนใจว่าลูกน้องจะทำอะไรอยู่บ้าง ทำให้ขวัญของผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ

ประเภทที่ 2 ผู้บังคับบัญชาปกครองแบบอัตตาธิปไตย แบบนี้ผู้บังคับบัญชาจะถือเอาความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่ ไม่ยอมรับความคิดของลูกน้องเลย และก็คิดว่าตัวเองรู้ดีกว่าคนอื่น เพราะทำงานมานานแล้ว ไม่เช่นนั้นก็คงไม่ได้เป็นนายของเขาและไม่ยอมเชื่อคำแนะนำของใคร ขณะเดียวกันก็ไม่เปิดโอกาสให้ใครแนะนำเหมือนกัน ผู้บังคับบัญชาแบบนี้ จะทำให้ขวัญของผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำมาก

ประเภทที่ 3 แบบอัตตาธิปไตยอย่างกรุณา เป็นแบบที่เหมือนกับการปกครองแบบพ่อกับลูก คือ ถืออำนาจเหมือนกัน แต่ยังมีกรุณาเอาใจใส่แสดงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือลูกน้องรู้ว่ามีความสนใจในงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำ อยากจะรู้ว่าเขาทำได้ดีขนาดไหน แต่ตีชมหรือประเมินผลงาน ก็มักจะเป็นความคิดเห็นส่วนตัวเป็นส่วนมาก

ประเภทสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาปกครองแบบประชาธิปไตย คือ ผู้บังคับบัญชาจะให้โอกาสลูกน้องแสดงความคิดเห็น ให้โอกาสลูกน้องได้มาพบและก็จะบอกให้ลูกน้องมาปรึกษาหารือกันว่าวัตถุประสงค์ของการทำงานในกองนี้หรือในกรมนี้เป็นอย่างไร เราตั้งวัตถุประสงค์เอาไว้สูงสักขนาดไหน ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชากับลูกน้องแบบนี้ดีมาก แต่ผู้บังคับบัญชาต้องมีเทคนิคซึ่งจะพยายามจูงใจให้เขาทำงานอย่างเต็มที่ หน่วยงานที่มีผู้บังคับบัญชาแบบนี้ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีขวัญสูง

2.4.5 มาตรการสำหรับวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2519) ได้กล่าวถึงมาตรการที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดและตรวจสอบความเห็นในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร หรือหน่วยงานซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1. ระดับความสม่ำเสมอของผลงาน การที่ผลงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือองค์กรลดลงอย่างรวดเร็วหรือลดแล้วไม่ยอมขึ้นสู่ระดับปกติอีกเป็นเวลานาน ย่อมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความบกพร่องของการทำงาน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากขวัญของปฏิบัติงาน
2. การขาดงานหรือความเฉื่อยชา ขวัญดีแสดงออกด้วยความกระตือรือร้นในการทำงานและความตั้งใจในการทำงาน การขาดงานหรือลางานไปบ่อยๆ ของคนในองค์กรกรย่อมจะกระทบกระเทือนต่อผลผลิตและประสิทธิภาพของการงาน การขาดงานหรือลาด้วยเหตุผลต่างๆ ควรได้รับความสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์
3. การลาออกจากงานหรือขอยกย้ายงานแม้ว่าองค์กรจะได้จัดสวัสดิการต่างๆ ไว้ให้และได้จัดระบบเงินเดือนค่าจ้างให้อย่างเป็นธรรม
4. คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ การร้องทุกข์ของคนงานก็ดี หรือบัตรสนเท่ห์กล่าวโทษการทำงานของคนในองค์กรก็ดี หากมีบ่อยๆ เสมอๆ ก็น่าจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าเกิดความบกพร่องในการทำงาน
5. การกรอกแบบสอบถาม การกรอกแบบสอบถามตามระยะเวลาอันเหมาะสม เช่น 4 เดือนครั้งหรือ 6 เดือนครั้ง นับว่าเป็นเครื่องมือที่ดีในการตรวจสอบสภาพขวัญของการทำงานโดยทั่วไปได้

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของคำถาม และวิธีการที่จะสอบถาม แม้ว่าวิธีนี้อาจจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายอยู่บ้างก็ตาม แต่ก็คุ้มค่า

6. การสัมภาษณ์ วิธีที่จะทราบถึงสภาพขวัญอีกวิธีหนึ่ง ก็คือ การสอบถามโดยวิธีสัมภาษณ์ การสนทนาโดยตรง จะถามให้ได้คำตอบตรงไปตรงมา วิธีนี้อาจได้คำตอบที่แปลความได้ชัดกว่าแบบสอบถาม

กานดา จันทรแย้ม (2546, หน้า 96-98) กล่าวถึง การประเมินหรือการวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีวิธีการที่ใช้กันอยู่ทั่วไป ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานเป็นผู้ตอบ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ลงชื่อ เพื่อรักษาความลับของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การสัมภาษณ์ การวัดขวัญและกำลังใจ สามารถทำการสัมภาษณ์พนักงานได้ สำหรับหน่วยงานขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่มากนัก แต่ถ้าเป็นหน่วยงานใหญ่ที่มีพนักงานมาก มีความจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกพนักงาน ให้เป็นผู้แทนของพนักงานจำนวนหนึ่ง เพื่อทำการสัมภาษณ์
3. การสังเกต การใช้การสังเกตในการวัดขวัญและกำลังใจของพนักงาน ผู้สังเกตจะต้องได้รับการฝึกฝนในการสังเกตมาเป็นอย่างดี ผู้สังเกตจะต้องเข้าไปปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานในหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเป็นกันเองกับพนักงาน ด้วยการสังเกตจะใช้ศึกษากับพนักงานในเรื่องของกลุ่ม โครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม ความรู้สึกทางด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานและผู้บริหาร สถานภาพของพนักงานและสภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงต่อไป
4. การใช้สังคมมิติ ทำได้โดยให้บุคคลในกลุ่ม บอกชื่อบุคคลในกลุ่มที่คิดว่าเป็นพนักงานที่ดีที่สุด หรือเป็นบุคคลที่คิดว่าจะเป็นหัวหน้างานที่ดีที่สุด หรือเป็นบุคคลที่คิดว่า จะมีใจเป็นธรรมที่สุด รายชื่อจะเขียนไว้ในแผ่นพับ โดยใส่เครื่องหมายวงกลมไว้ แต่ละชื่อของบุคคล ที่เสนอบุคคลที่มีผู้เลือกมาก ก็จะเป็นดาราของกลุ่ม ดาราของกลุ่มจะมีมากกว่าหนึ่งก็ได้ บุคคลที่ไม่ได้รับการเลือกเลย เรียกว่าบุคคลที่ถูกโดดเดี่ยว การทำสังคมมิติจะทำให้ทราบถึงโครงสร้างของกลุ่ม

สมพร เพ็ญจันทร์ (2547, หน้า 216) ได้กล่าวถึง มาตรการสำหรับวัด ขวัญในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ลักษณะที่แสดงว่าคนในหน่วยงานมีขวัญดี

1. บรรยากาศในหน่วยงานแจ่มใสรุ่งเรือง
2. งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น ถูกต้อง และเชื่อถือได้
3. ผู้ร่วมงานมีความสนใจ หรือสนุกเพลิดเพลินกับงานของเขาสม่ำเสมอ
4. ผู้ร่วมงานพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในยามฉุกเฉินรีบด่วน

ลักษณะที่แสดงว่าคนในหน่วยงานมีขวัญไม่ดี

1. การลาออกจากงานหรือยังอยากไปอยู่ที่อื่นเกิดขึ้นบ่อย
2. มีการขาดงานลางานเพิ่มมากขึ้นผิดปกติ
3. มีการทะเลาะเบาะแว้งในหมู่สมาชิกของหน่วย
4. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเย็นชาต่อผู้บังคับบัญชา
5. มีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากประชาชนมากผิดปกติ

2.4.6 แนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เมื่อทำการวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรักษาและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายท่านได้พยายามหาแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี ของบุคลากรในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

วิลาวรรณ รพีพิศล (2550, หน้า 272) ได้เสนอแนะการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ผู้นำหรือผู้บริหาร ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์ของตนเองอย่างเดียว แต่ควรหมั่นศึกษาเรียนรู้เทคนิคใหม่ และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรด้วยความเต็มใจ
2. ในการประชุมร่วมกับบุคลากร ผู้บริหารควรให้โอกาสบุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนหาข้อยุติ โดยไม่ควรถือสิทธิ์ หรือใช้อำนาจสั่งการอย่างเดียว
3. หมั่นส่งเสริมบุคลากรให้มีการศึกษาความรู้เพิ่มเติมเสมอ
4. ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสการปฏิบัติงานที่ท้าทายต่อความรู้ความสามารถ
5. สร้างโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาการตนเอง เป็นผู้นำ มีฝีมือระดับ ขาดิระดับโลก
6. ส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติงานที่ถนัดที่สุด และมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นตลอดเวลา
7. พยายามค้นหาข้อเด่น และข้อด้อยของบุคลากร โดยพยายามนำข้อเด่นมาใช้ประโยชน์ให้เต็มที่
8. การประสานงานกับบุคลากร โดยใช้หลักการรายงาน การติดต่อพุดจาและการปรึกษาหารือ เพื่อตัดสินใจร่วมกัน
9. อย่าปิดกั้นความสามารถของบุคลากร ให้บุคลากรมีโอกาสเสนอผลงานในที่ประชุม เพื่อสร้างความมั่นใจ ความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ
10. พัฒนาบุคลากร ในการแก้ปัญหาโดยใช้หลัก P D C A (Plan Do Check Action) โดยมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง ในการแก้ไข ไม่ยึดติดกับสถานภาพของตนเอง จะต้องมองโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

11. จัดให้มีช่วงหยุดพักงาน และมีกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดร่วมกันในโอกาสต่างๆ เช่น แข่งขันกีฬา ศึกษาดูงาน เป็นต้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ และศจี อนันต์นพคุณ (2542, หน้า 71-75) ได้เสนอวิธีการ บำรุงรักษาและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพราะขวัญและกำลังใจที่ดี เกิดจากทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงานหรือสมาชิกในองค์กร ด้วยการกระตุ้นและสร้างจิตสำนึก ให้เกิดความพึงพอใจต่อนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินงาน โอกาสก้าวหน้า เมื่อบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่องาน ย่อมจะเสียสละทั้งแรงกาย แรงใจ และเวลาให้แก่งานอย่างเต็มที่

2. ความพึงพอใจในงานที่ทำ ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เกิดขึ้นด้วยความรู้สึกพอใจต่องานที่ทำ งานที่ตรงกับความรู้สึก ความสามารถ ตรงกับความถนัด และได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานด้วยความเต็มใจและรักในงานที่ทำมากขึ้น ฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานนั้น

3. กำหนดเงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรม ทุกคนที่ทำงานย่อมหวังที่จะได้ค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพ และยกมาตรฐานการครองชีพของตน เพราะคนต้องการรายได้ที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ ความสัมพันธ์ที่ไม่ได้สัดส่วนระหว่างค่าแรงกับค่าจ้าง ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน มีผลทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดลง แต่ไม่ได้หมายความว่าเงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรมจะเป็นเครื่องประกันขวัญและกำลังใจในการทำงานเสมอไป อาจมีสาเหตุอื่นก็ได้

4. การสร้างเครื่องมือวัดผลสำเร็จในการทำงาน เช่น ระบบเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การโยกย้าย เป็นต้น ทุกคนที่ทำงานย่อมมุ่งหวังความก้าวหน้า ฉะนั้น การดำเนินการดังกล่าว ต้องปฏิบัติตามระเบียบ หากปฏิบัติไม่เป็นธรรม จะมีผลกระทบกระเทือนกับขวัญและกำลังใจมากที่สุด

5. การจัดสวัสดิการที่ดี การให้สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้เป็นประจำ เช่น การจัดสวัสดิการบ้านพักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ เงินทุนการศึกษา เพื่อช่วยเหลือบุตร วันหยุดพิเศษ การส่งเสริมสุขภาพอนามัย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพราะบุคคลที่เจ็บป่วยและร่างกายเสื่อมโทรมอ่อนแอ ทำให้ขวัญและกำลังใจต่ำต้อย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกปลอดภัยและมีความหวัง เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ บุคคลแรกที่นึกถึง คือ องค์กร ฉะนั้นองค์กรควรถือเป็นหน้าที่การบำบัดทุกข์ร้อน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

6. การให้บำเหน็จ รางวัล การชมเชย รวมทั้งการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดี การทำความดีไม่มีใครเห็นจะเกิดความเบื่อหน่ายและท้อถอย ฉะนั้น ผู้บริหารต้องรับรู้ถึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ใครทำดี ทำคุณประโยชน์แก่หน่วยงาน ก็ควรให้การ

สรรเสริญ เพราะมนุษย์ย่อมต้องการเกียรติยศ การยกย่องสรรเสริญ ถือเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานประการหนึ่ง

สรุปได้ว่า แนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องเอาใจใส่ดูแล ทั้งในเรื่องของการมอบหมายงานให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ การจัดสรรค่าตอบแทน จัดสรรสวัสดิการต่างๆ การให้รางวัลชมเชยและการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การบริหารงานมีหลักเกณฑ์ ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม รวมทั้งดูแลในเรื่องของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อให้องค์กรสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่ดีไว้ได้อย่างยั่งยืน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

ชลีพร เพ็ชรศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ตามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายได้ออยู่ในระดับกลาง ยกเว้นผู้ตามแบบห่างเหิน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ส่วนผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีความสัมพันธ์ระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ตามแบบเฉื่อยชา มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ มิติการยอมรับ รองลงมาคือ มิติการสนับสนุน และด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดคือ มิติความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่าคุณลักษณะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบปรับตัว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบรรยากาศองค์กรด้านมิติการยอมรับ มิติการสนับสนุน มิติโครงสร้างของงาน มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมิติความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อชิป ศรีเปารยะ เทวินทร์ เจริญวงศ์ และพลสิทธิ์ เมฆรักษาวิช (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับพนักงาน ทำงานในแผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่ม และมีระยะเวลา

ของการปฏิบัติงานตั้งแต่ 3-5 ปี 2) บรรยายกายในองค์กรด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างของงาน ด้านการสนับสนุน ด้านความขัดแย้ง และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าบรรยากาศอยู่ในระดับมาก 3) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก 4) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระดับการศึกษาที่จบ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แผนกที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาของการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ส่วนระดับอายุ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย 5) บรรยายสององค์กร มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท โดยรวมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

จารุวรรณ นิมนวล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ที เอ็น ที (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านความตั้งใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 4) ปัจจัยการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สรยา มหากณานนท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ครูให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านสภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านปริมาณงานและความรับผิดชอบ 2) ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันของครูโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน พบว่า โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ครูให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการใช้ความพยายาม ทুমเท เต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กร รองลงมาคือด้านความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กร และด้านการให้ความร่วมมือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 3) ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ครูที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส และระดับเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ยกเว้น ครูที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 4) แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอนมี 5 ด้านคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงในอาชีพ

ปวีณา กรุงพลี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 3) ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิรินาถย์ กฤษฎาธาร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้สูงกว่า 40,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบญญาภา เอกวัตร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม 2) ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะเกี่ยวกับแรงจูงใจ

เจตคติ และความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพมีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญแก่พนักงาน โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมเพิ่มความรู้ในสายอาชีพ เพื่อจะได้นำความรู้มาพัฒนาตนเองและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำพองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

นรินทร์ ชัยวิฑูรย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต่านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต่านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ได้แก่ การสื่อสาร การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ และสำนึกในความเป็นสากล อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม และสำนึกในเรื่องคุณภาพ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัทโตโยต่านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัทโตโยต่านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัทโตโยต่านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านการวางแผนและบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัทโตโยต่านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีสมรรถนะในภาพรวม และรายด้าน ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ และสำนึกในความเป็นสากล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัทโตโยต่านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีการศึกษาอบรมเพิ่มเติมตามสายอาชีพต่างกัน มีสมรรถนะโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ สำนึกในเรื่องคุณภาพ และสำนึกในความเป็นสากล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชฎม์ นีรสิงห์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ธนาकरกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาकरกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบ ด้านเงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือนและสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสัมพันธภาพในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา

โชติกา กันทะกัน (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามไฮเทคพีซีซีเอ็นโปรดักส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของขวัญและกำลังใจดี และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขวัญและกำลังใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านลักษณะของขวัญและกำลังใจดี อยู่ในระดับมาก จำนวน 7 รายการ 3 อันดับแรกคือ พนักงานรักษาระเบียบวินัย ความจงรักภักดีต่อบริษัท ปกป้องผลประโยชน์ของบริษัท และความร่าเริงแจ่มใสในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขวัญและกำลังใจ อยู่ในระดับมาก จำนวน 8 รายการ 3 อันดับแรกคือ สุขภาพจิตของพนักงานมีผลต่อขวัญและกำลังใจ ผู้บริหารวางกฎข้อบังคับละเอียดรัดกุม และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ผลการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขวัญและกำลังใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านองค์ประกอบสำคัญของขวัญและกำลังใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านลักษณะของขวัญและกำลังใจดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อรัญญา ไชยสร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) ครูมีบุคลิกภาพโดยรวม และทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นด้านบรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การและด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับมาก 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว เปิดรับประสบการณ์ ประนีประนอมและมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนบุคลิกภาพแบบ ห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อ องค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว แสดงตัว เปิดรับประสบการณ์ ประนีประนอม มีจิตสำนึก บรรยากาศของ องค์การและความผูกพันต่อองค์การ ร่วมกันมีความความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.629$)

บองปรัชญ์ ปือราแง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศ
องค์การ : กรณีศึกษา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ผลการวิจัยพบว่า อายุมีผลต่อการสร้าง
บรรยากาศองค์การด้านมิติโครงสร้างองค์การ มิตรภาพ มิติความเสี่ยง มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐาน
การปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนระดับ
การศึกษาที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การด้านมิติโครงสร้างองค์การ และด้านมาตรฐานการ
ปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ พบว่า
การอภิปรายกันอย่างเปิดเผย (X_1) ความไว้วางใจต่อกัน (X_2) ความขัดแย้งกันในกลุ่ม (X_3) เสรีภาพใน
การแสดงความคิดเห็น (X_4) และการมอบหมายการทำงาน (X_5) มีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศ
โดยรวม ($\hat{Y}_T$) สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ คือ $\hat{Y}_T$
 $= 0.433 + 0.232X_1 + 0.217X_2 + 0.124X_4 + 0.251X_5$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ
0.840 สามารถทำนายสมการได้ร้อยละ 70.1

พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์
ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสถาบันวิจัย
แสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.26 โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านพฤติกรรม และด้านการรับรู้ ด้วย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 4.21 และ 4.19 ตามลำดับ และบุคลากร มีระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์อยู่ใน
ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการแสวงหาโอกาส ด้าน
ความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 4.12 4.01
และ 3.90 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรม มี
ผลกระทบต่อการสร้างพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทาง
ความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้ของบุคลากร มีผลกระทบ
ต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้มากที่สุด ($\beta = 0.527$) และมีผลกระทบต่อการสร้าง
พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสน้อยที่สุด ($\beta = 0.339$) ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม
ของบุคลากร มีผลกระทบต่อการสร้างพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสมากที่สุด ($\beta = 0.417$)
และมีผลกระทบต่อการสร้างพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้น้อยที่สุด ($\beta = 0.246$) สำหรับความ
ผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึกไม่มีผลกระทบต่อการสร้างพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยรวมและรายด้านของ
บุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วน
ใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 4-6 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 2) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านระบบผลตอบแทน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 3) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม และด้านทัศนคติ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก ส่วนด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับความผูกพันปานกลาง

ธัญญาภรณ์ เต็งน้อย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีสุทธีวิทยการ ผลการวิจัยพบว่า จากผลของการเปรียบเทียบความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของ วิทยาลัยอาชีวศึกษาศรีสุทธีวิทยการ โดยภาพรวมของความแตกต่างพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ในองค์กร ระหว่างระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในองค์กรแตกต่างกันซึ่งแสดง จากการทดสอบสรุปผลได้ดังนี้ กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในองค์กรระหว่างระดับงานตำแหน่ง ดังนั้นแนวทางในการเสริมสร้างให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรคือ จัดระบบพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและเงินโบนัส ให้มีความเหมาะสมและยุติธรรม และเพิ่มสวัสดิการของบุคลากรให้เทียบเท่ากับรัฐบาล

ถนอมพรรณ เพิ่มพูน ปภาวดี มนตรีวัต และอิทธิเดช จันทิพย์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการกับลูกจ้างประจำ และลูกจ้างประจำ กับพนักงานราชการ พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานราชการกับข้าราชการ มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน โดยเฉพาะความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ปัญหาอุปสรรคสำคัญในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มทำงาน ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ องค์กรควรส่งเสริมการให้ความสำคัญกับบุคลากร

รวมทั้งการบริหารผลการปฏิบัติงาน ควรมีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในงานแก่บุคลากร

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Tastan & Gucel (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การอธิบายพฤติกรรมการประกอบการของพนักงาน พร้อมกับการรับรู้บรรยากาศในองค์กรและทดสอบบทบาทด้านการประสานความต้องการของเอกลักษณ์ขององค์กร: งานวิจัยในหมู่พนักงานขององค์การนวัตกรรมตุรกี งานวิจัยนี้ได้สำรวจการรับรู้ถึงบรรยากาศในองค์กรและบทบาทด้านการประสานความต้องการของเอกลักษณ์ขององค์กร เช่นเดียวกับประวัติความประพจน์ที่มีความเป็นไปได้ของพฤติกรรมการประกอบการของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างการรับรู้องค์ประกอบบรรยากาศองค์กร (โครงสร้างสนับสนุนและการยอมรับ) และการสร้างพฤติกรรมการประกอบการ นอกเหนือจากนั้น ยังมีเรื่องของเอกลักษณ์องค์กรของพนักงานที่ชี้แนะว่ามีบทบาทด้านการประสานความต้องการในความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์กรกับพฤติกรรมการประกอบการ แบบสำรวจของงานวิจัยชิ้นนี้ได้แสดงขึ้นในกลุ่มพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งสูงและอยู่ในองค์การนวัตกรรมที่ทำงานในบริษัท White Good Manufacturing บริษัท Food and Drink บริษัททางการโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมสิ่งทอในตุรกี ข้อมูลที่ได้มานั้นมาจากแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์โดยโปรแกรมทางสถิติ SPSS ผลการวิเคราะห์เผยให้เห็นว่าขอบเขตดังกล่าวของบรรยากาศในองค์กร (โครงสร้างสนับสนุนและการยอมรับ) นั้น เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการประกอบการอย่างแน่นนอน และการรับรู้เอกลักษณ์ขององค์กรก็เป็นตัวใกล้เคียงผลกระทบของบรรยากาศในองค์กรบนโครงสร้างของพฤติกรรมการประกอบการ

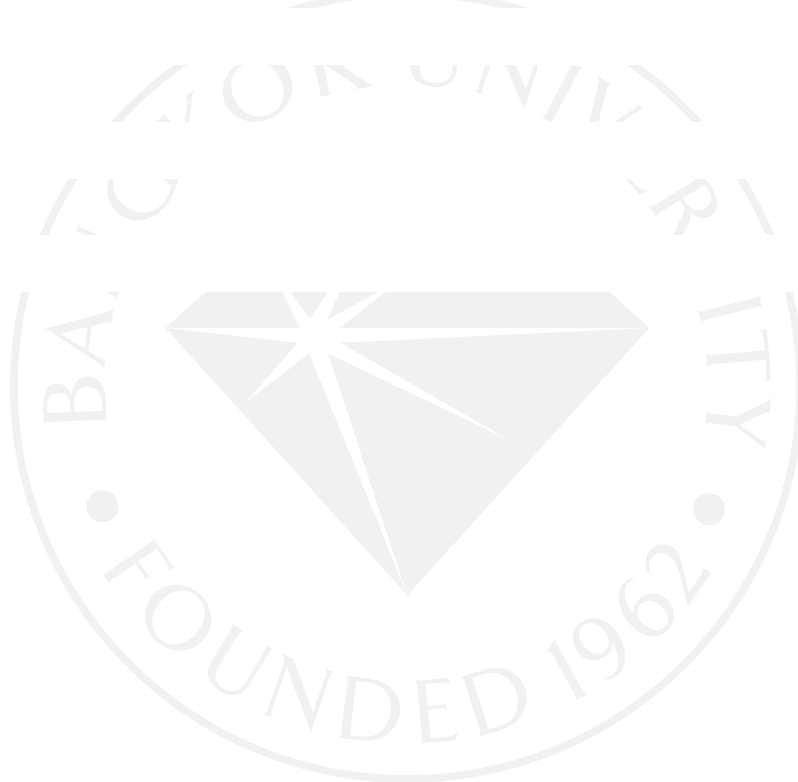
Permarupan, Saufi, Suzana, Kasim & Balakrishnan (2013) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของของบรรยากาศในองค์กรบนความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร งานวิจัยนี้เสนอให้สำรวจบรรยากาศในองค์กร และความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรภายในขอบเขตของนักวิชาการของมหาวิทยาลัยของรัฐบาลและเอกชนในประเทศมาเลเซีย มีข้อโต้แย้งหนึ่งเสนอว่ายังคงมีความเชื่อมโยงที่เป็นมูลเหตุของบรรยากาศในองค์กรที่ดี ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรนั้นๆ แบบจำลองความคิดของบรรยากาศในองค์กร ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรได้ถูกนำเสนอ และยังให้คำอธิบายของความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรเหล่านี้ ตัวอย่างทั้ง 500 ของนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยของรัฐบาลและเอกชนในมาเลเซียถูกดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถามเรื่องบรรยากาศในองค์กร การศึกษาเชิงวิเคราะห์ ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง ขึ้นนี้มีจุดประสงค์เพื่อที่จะบอกความต้องการของพนักงาน และสิ่งที่คาดหวังจากผู้ว่าจ้างในแง่ของบรรยากาศในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ผลการสำรวจนี้จะปรากฏออกมาในรูปแบบของแบบจำลองที่ไม่ได้มีการเตรียม

มาก่อน ไปจนถึงการทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร โดยการทำเข้าใจกับผลลัพธ์เชิงประจักษ์ของบรรยากาศในองค์กร

Bucur (2013) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักในการจัดการในรูปของผู้ทำนายสมรรถภาพทางการจัดการในการจัดการระดับต่างๆ งานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถที่เห็นพ้องต้องกันว่าความสามารถต่างๆ ในการจัดการนั้นเชื่อมต่อกันอย่างซับซ้อนเพื่อสมรรถภาพทางการจัดการ และเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานหลักๆ สำหรับสมรรถภาพที่สอดคล้องกันในอนาคต จากแผนงานสมรรถภาพของ Campbell และแผนงานอื่นๆ งานวิจัยนี้ประเมินค่าของความแตกต่างของสมรรถนะหลักของผู้จัดการที่เชื่อมโยงไปสู่สมรรถภาพทางการจัดการ และความซับซ้อนในการจัดการระดับต่างๆ สมรรถนะถูกเชื่อมโยงเข้ากับสมรรถภาพทางการจัดการ แต่ลำดับขั้นของสมรรถนะเหล่านั้นมีความแตกต่างกันไปตลอดจนการจัดการในระดับต่างๆ สมรรถนะหลักเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้จัดการระดับสูง และสำคัญน้อยลงสำหรับผู้จัดการระดับกลางและหัวหน้างานต่างๆ ในการกำหนดสมรรถภาพทางการจัดการ

Sennewald (2011) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและขวัญกำลังใจ งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นไปที่วิธีการเพิ่มแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัย จากในกลุ่มทฤษฎีแบบดั้งเดิมของพฤติกรรมมนุษย์ในที่ทำงาน ทฤษฎีสมมติฐาน X ของ Douglas McGregor ให้ความสำคัญในแง่ลบของพฤติกรรมพนักงานที่รวมถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานของพวกเขา ทั้งความต้องการในการบังคับ ทิศทางในการทำงาน และการคุกคามเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายขององค์กร และค่าเฉลี่ยของความไม่พอใจของคนทั่วไปต่อความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ในทางกลับกัน ทฤษฎี Y ของ Douglas ซึ่ให้เห็นว่าธรรมชาติของพนักงานนั้นไม่ได้ชอบการทำงานเลย จริงๆ แล้วก็ยังแสวงหาความรับผิดชอบและสมรรถภาพที่ดีกว่าถ้าถูกกระตุ้นให้ทำ ทฤษฎีอย่างหลังนี้อธิบายให้เข้าใจมากขึ้น และเป็นวิธีใหม่ที่น่าไปสู่แรงจูงใจในการทำงาน ในทำนองเดียวกันกับทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของ Frederick Herzberg ที่สร้างบรรยากาศในการพัฒนาความสามารถของมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นทฤษฎีที่เน้นความสำคัญของสิ่งที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งขัดกับปัจจัยสุขลักษณะ เช่น ค่าแรง ผลประโยชน์ และเงื่อนไขต่างๆ ในการทำงาน ในระบบความปลอดภัยนั้น สิ่งจูงใจในการทำงานที่เป็นประสิทธิภาพนั้นรวมไปถึงการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างแท้จริงให้แก่พนักงาน ให้โอกาสในการประสบความสำเร็จอย่างเป็นเอกเทศและความพึงพอใจในตนเอง เห็นคุณค่าในสมรรถภาพ ให้โอกาสและสนับสนุนการเติบโตในหน้าที่การงาน และสร้างโอกาสเพื่อการพัฒนา การดูถูกหรือเปิดโปงความลับของพนักงาน การวิพากษ์วิจารณ์ในที่สาธารณะ การปล่อยปละละเลย ความลำเอียง การปฏิเสธโอกาส ความรู้สึกรำคาญ การลดมาตรฐานสมรรถภาพในการทำงาน หรือการลังเลในการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้เองที่เป็นแรงจูงใจต่างๆ ที่ทำให้ผู้จัดการความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพควรหลีกเลี่ยง

Jennings & Tvaruzka (2013) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานและสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้น่าอยู่ ห้องสมุดมักจะมีการจัดส่วนอย่างอิสระระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นบรรณารักษ์กับผู้ช่วยงาน งานเทคนิคกับงานบริการของห้องสมุด เจ้าหน้าที่กับนักเรียน ฯลฯ ห้องสมุด Eau Claire's McIntyre ของมหาวิทยาลัย Wisconsin ได้แบ่งส่วนต่างๆ เหล่านี้ออกเป็นประเภทของกิจกรรมภายในและภายนอก ส่วนที่เป็นงานเป็นการ และส่วนที่เป็นสันทนาการ ด้วยกลุ่มทำกิจกรรมเหล่านี้เองที่พัฒนาความสนิทสนมกลมเกลียวและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนนี้เองที่จะแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมบางส่วนและแผนงานต่างๆ ที่สำเร็จลุล่วงที่ห้องสมุด McIntyre แห่งนี้ และอภิปรายผลถึงผลลัพธ์เชิงบวกที่ได้จากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อบ่งชี้หาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการทดสอบแบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด (พิศุทธิ์ อุปลัมป์ และนิธนา ฐานิธรนกร, 2557) และคำนวณหาค่า Partial R^2 เพื่อนำไปประมาณค่าขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1997) ผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพจากนักวิจัยจำนวนมากสำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010; นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณค่าตัวอย่างโดยมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.076729 คำนวณจากค่าตัวอย่าง

40 ชุด ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง (α) เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 17 อำนาจการทดสอบ ($1-\beta$) เท่ากับ 0.95 (Cohen, 1962) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างเพิ่มรวมทั้งสิ้นเป็น 400 ตัวอย่าง เพื่อความเหมาะสมในการสุ่มตัวอย่าง

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครเป็น 50 เขตการปกครอง ได้แก่

- | | | |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| 1. เขตคลองสาน | 2. เขตคลองเตย | 3. เขตคลองสามวา |
| 4. เขตคันนายาว | 5. เขตจตุจักร | 6. เขตจอมทอง |
| 7. เขตดอนเมือง | 8. เขตดินแดง | 9. เขตดุสิต |
| 10. เขตตลิ่งชัน | 11. เขตทวีวัฒนา | 12. เขตทุ่งครุ |
| 13. เขตธนบุรี | 14. เขตบางกะปิ | 15. เขตบางกอกน้อย |
| 16. เขตบางกอกใหญ่ | 17. เขตบางขุนเทียน | 18. เขตบางเขน |
| 19. เขตบางคอแหลม | 20. เขตบางแค | 21. เขตบางซื่อ |
| 22. เขตบางนา | 23. เขตบางบอน | 24. เขตบางพลัด |
| 25. เขตบางรัก | 26. เขตบึงกุ่ม | 27. เขตปทุมวัน |
| 28. เขตประเวศ | 29. เขตป้อมปราบฯ | 30. เขตปญาไท |
| 31. เขตพระนคร | 32. เขตพระโขนง | 33. เขตภาษีเจริญ |
| 34. เขตมีนบุรี | 35. เขตยานนาวา | 36. เขตราชเทวี |
| 37. เขตราชบุรีบูรณะ | 38. เขตลาดกระบัง | 39. เขตลาดพร้าว |
| 40. เขตวังทองหลาง | 41. เขตวัฒนา | 42. เขตสะพานสูง |
| 43. เขตสาทร | 44. เขตสายไหม | 45. เขตสัมพันธวงศ์ |
| 46. เขตสวนหลวง | 47. เขตหนองจอก | 48. เขตหนองแขม |
| 49. เขตหลักสี่ | 50. เขตห้วยขวาง | |

โดยสุ่มจับฉลากจาก 50 เขตการปกครอง ให้เหลือเพียง 4 เขตการปกครอง ดังนี้

- | | | | |
|---------------|------------------|---------------|--------------|
| 1. เขตคลองเตย | 2. เขตบางกอกน้อย | 3. เขตจตุจักร | 4. เขตบางรัก |
|---------------|------------------|---------------|--------------|

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเขตที่เป็นตัวแทนของกลุ่มที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 จะเป็นพื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถาม โดยกำหนดโควตาให้แต่ละเขตดังนี้

ตารางที่ 3.1: แสดงพื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่

เขต	บริเวณที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวน (ชุด)
1. เขตคลองเตย	บริษัท มิตรผล จำกัด	50
	ศูนย์การค้า เกตเวย์ เอกมัย และ BTS เอกมัย	50
2. เขตบางกอกน้อย	บริษัท ซาปรีน่า จำกัด (มหาชน)	50
	บริษัท ฟิตเนสเฟิร์ส (ประเทศไทย) จำกัด	50
3. เขตจตุจักร	บริษัท วัชรพล จำกัด	50
	เซ็นทรัลลาดพร้าว	50
4. เขตบางรัก	ศูนย์การค้า สีส้มคอมเพล็กซ์	50
	ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน	50
รวม		400

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามบริเวณศูนย์การค้าและแหล่งชุมชนต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 3.1 ให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จนครบจำนวนที่กำหนดไว้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3.1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

3.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อดังนี้

ตารางที่ 3.2 : ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1= ชาย
		2= หญิง
2. อายุ	Ordinal	1= ต่ำกว่า 20 ปี
		2= 20-25 ปี
		3= 26-30 ปี
		4= 31-35 ปี
		5= 36-40 ปี
		6= 41-45 ปี
		7= 46-50 ปี
		8= 51 ปี ขึ้นไป

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไป
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
3. ระดับการศึกษา	Ordinal	1= ต่ำกว่าปริญญาตรี 2= ปริญญาตรี 3= สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Ordinal	1= ต่ำกว่า 15,000บาท 2= 15,001-25,000บาท 3= 25,001-35,000บาท 4= 35,001-45,000บาท 5= 45,001-55,000บาท 6= 50,001 บาท ขึ้นไป
5. ประสบการณ์ในการทำงาน	Ordinal	1= น้อยกว่า 3 ปี 2= 3-6 ปี 3= 7-10 ปี 4= มากกว่า 9 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน โดย
ลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 : คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงาน
บริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
การรับรู้บรรยากาศองค์กร		
ด้านโครงสร้างองค์กร		
1. องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานอย่าง ชัดเจน	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์ (2550)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) : คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงาน
บริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
การรับรู้บรรยากาศองค์กร		
ด้านโครงสร้างองค์กร		
2. ท่านคิดว่าการแบ่งฝ่ายงานในองค์กรท่านมีความเหมาะสมแล้ว	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์ (2550)
3. สายการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน		
4. ท่านเข้าใจเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี		
ด้านลักษณะงาน		
5. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์ (2550)
6. งานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคง		
7. งานที่ท่านรับผิดชอบมีท้าทายความสามารถ ทำให้ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่		
8. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านปฏิบัติได้ดีและมีความชำนาญ		
ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา		
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่างชัดเจน	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์ (2550)
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่าน		
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์ (2550)
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงาน
บริษัทเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน		
13. ผู้บังคับบัญชาถามไถ่ทุกข์สุขของท่านเสมอๆ	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์ (2550)
14. พนักงานภายในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน		
15. ท่านรู้สึกอบอุ่นและสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อน ร่วมงานในหน่วยงาน		
16. ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมีความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันในการปฏิบัติงาน		
ด้านค่าตอบแทน		
17. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์(2550)
18. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน		
19. การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรท่านมีความยุติธรรม		
20. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และภาระงานที่ ท่านรับผิดชอบ		

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการสอบถาม ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน โดย
ลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ความผูกพันต่อองค์กร		
ด้านจิตใจ		
21. ท่านพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์ (2550)
22. ท่านรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอดและความเข้มแข็งขององค์กร		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ) : คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ความผูกพันต่อองค์กร		
ด้านจิตใจ		
23. ท่านมักจะรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงองค์กรของท่านไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์ (2550)
24. องค์กรนี้มีความหมายกับท่านมาก		
ด้านบรรทัดฐาน		
25. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	Interval	ลลิลธร มะระกานนท์ (2550)
26. ท่านรู้สึกว่าคุณมีภาระผูกพันในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย		
27. ท่านรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้ไป เพื่อทำงานกับองค์กรใหม่ที่มิข้อเสนอที่ดีกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก		
28. ท่านได้รับการอบรมและปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อองค์กร		
ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร		
29. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นๆ ว่า ท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้	Interval	พีระศิลป์ รัตนศิริธกร (2554)
30. ท่านพอใจที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงานกับองค์กรนี้		
31. องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการทำงาน		
32. ท่านรู้สึกว่าปัญหาต่างๆ ขององค์กรก็คือ ปัญหาของท่าน		
ด้านความพึงพอใจในงาน		
33. ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	Interval	ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551)
34. ท่านพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ในสายงานของท่าน		
35. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด		
36. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานในแต่ละวัน		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ) : คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร		
37. ท่านอยากทำงานในองค์กรต่อไปแม้จะมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า	Interval	พีระศิลป์ รัตนศิริธกร (2554)
38. ท่านจะยังทำงานกับองค์กรต่อไปตราบเท่าที่องค์กรยังคงดำรงอยู่		
39. ท่านมีความรู้สึกว่างค์กรมีส่วนสำคัญต่อท่าน และท่านก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป		
40. การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง		
ด้านความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร		
41. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จขององค์กร	Interval	พีระศิลป์ รัตนศิริธกร (2554)
42. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง		
43. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ		
44. ท่านยินดีทำงานนอกเวลาโดยไม่คาดหวังค่าตอบแทน		

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการสอบถาม สมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทเอกชน โดยลักษณะคำถาม เป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 : คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (สมรรถนะหลักของพนักงาน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
สมรรถนะหลักของพนักงาน		
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		
45. ท่านมีการวางแผนเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง	Interval	เบญญาภา เอกวัตร(2555)
46. ท่านสามารถทำงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ) : คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (สมรรถนะหลักของพนักงาน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
สมรรถนะหลักของพนักงาน		
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์		
47. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี	Interval	เบญญาภา เอกวัตร(2555)
48. ท่านยอมรับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม		
49. ท่านมีการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดตามภารกิจของหน่วยงานที่กำหนดไว้		
ด้านการบริการที่ดี		
50. ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามกับลูกค้าอยู่เสมอ	Interval	เบญญาภา เอกวัตร (2555)
51. ท่านมีความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง		
52. ท่านสามารถสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน		
53. ท่านมีความอดทน ความมั่นคงในอารมณ์ และความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการ		
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ		
54. องค์กรมีการฝึกฝนและอบรมให้ท่านใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ	Interval	เบญญาภา เอกวัตร (2555)
55. ท่านมีความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริมความรู้ความสามารถของตน จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้		
56. ท่านสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้แก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ) : คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (สมรรถนะหลักของพนักงาน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ		
57. ผลของการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน มีส่วนช่วยให้ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด	Interval	เบญญาภา เอกวัตร (2555)
ด้านจริยธรรม		
58. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมายจริยธรรม และระเบียบกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้	Interval	เบญญาภา เอกวัตร (2555)
59. ท่านรักษาวาจามีสัญญาเชื่อถือได้ และประพฤติตัวอยู่ในศีลธรรมอันดี		
60. ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นอยู่เสมอ		
61. ท่านธำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงขององค์กรเป็นสำคัญ		
ด้านความร่วมมือร่วมใจ		
62. ท่านเต็มใจเรียนรู้จากทีมงานและบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	Interval	เบญญาภา เอกวัตร (2555)
63. ท่านมุ่งหวังความสำเร็จในการทำงานจากความร่วมมือเชิงมิตรภาพ		
64. ท่านรับฟังความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกับทีมงาน		
65. ท่านให้ความร่วมมือกับทีมงานในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน		

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในส่วนนี้ มีมาตรวัดแบบ Likert Scale จากคะแนน 1-5 (ช่วงห่างระดับละ 1) โดยแต่ละระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย จากการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อหาช่วงคะแนนเฉลี่ยสำหรับใช้ในการแปลความหมาย โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (วิชิต อุ๋อัน, 2550: 270)

แทนค่าตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้นจะได้ค่าดังนี้

$$= 5 - 1 / 5$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น จะมีเกณฑ์การแปลความหมายความคิดเห็นที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน โดยแปลผลจากค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัย ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความว่า มีผลต่อการตัดสินใจที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความว่า มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความว่า มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลความว่า มีผลต่อการตัดสินใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความว่า มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการสอบถาม บริษัทเอกชน โดยลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 5 (ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน		
66. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและให้การสนับสนุนพนักงานให้ มีโอกาสรเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	Interval	นภดล คุ่มครอง (2551)
67. ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ การงานสูงขึ้น		

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ) : คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 5 (ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน)

คำถาม	มาตรวัด	ที่มา
ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน		
68. ท่านคิดว่าสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้เพียงพอต่อความต้องการของท่าน	Interval	นภดล คุ่มครอง (2551)
69. ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากองค์กร เมื่อมีผลงานดีเด่น		
70. องค์กรของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบมีความเท่าเทียมและเป็นธรรมเสมอ		
71. องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ช่วยส่งเสริมหรือทำให้ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่		

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- คุณศุภางค์ เลหาสินรงค์ ตำแหน่งผู้จัดการบริษัท เพชรชมบูรณ์เจริญัญญากิจ จำกัด
- คุณชลธิชา พุຍรอด ตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการบริษัท เกร็ดฮาว คาเฟ่ จำกัด
- คุณรัตนา เกาทัณฑ์ทอง ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาดบริษัท มณียาคอนเซพท์ จำกัด

3.4.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเชื่อมั่นทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง (n = 40)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)
1. การรับรู้บรรยากาศองค์กร (Perceived Organizational Climate)	20	.922	20	.865
1.1 ด้านโครงสร้างองค์กร	4	.869	4	.661
1.2 ด้านลักษณะงาน	4	.809	4	.733
1.3 ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	4	.859	4	.875
1.4 ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	4	.805	4	.762
1.5 ด้านค่าตอบแทน	4	.935	4	.938
2. ความผูกพันต่อองค์กร	24	.959	24	.926
2.1 ด้านจิตใจ	4	.885	4	.868
2.2 ด้านบรรทัดฐาน	4	.800	4	.788
2.3 ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4	.904	4	.719
2.4 ด้านความพึงพอใจในงาน	4	.892	4	.787
2.5 ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	4	.893	4	.856
2.6 ด้านความตั้งใจ หุ่มเททำงานเพื่อองค์กร	4	.851	4	.759
3. สมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทเอกชน	21	.919	21	.851
3.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	5	.892	5	.831
3.2 ด้านการบริการที่ดี	4	.848	4	.763
3.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	4	.877	4	.774
3.4 ด้านจริยธรรม	4	.836	4	.827
3.5 ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ	4	.862	4	.833
4. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน	6	.820	6	.603
ค่าความเชื่อมั่นรวม	71	.968	71	.950

จากเกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) มีค่าอยู่ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าความเชื่อมั่นสำหรับงานวิจัยประเภทต่างๆ โดย Nunnally (1978) เสนอว่า

ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.8 สำหรับงานวิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.9 สำหรับการตัดสินใจ (Important Research)

และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าแอลฟาที่ใช้ควรมากกว่า 0.6 ถ้าน้อยกว่านั้น ควรปรับปรุงแบบสอบถาม หรืออาจตัดบางข้อทิ้ง (Alpha if Item Deleted) (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2553)

ผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลองจำนวน 40 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.968 โดยคำถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.800 – 0.968 ซึ่งเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษาจำนวน 400 ชุด พบว่า แบบสอบถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.603 – 0.950 (ดังตารางที่ 3.7) ซึ่งสรุประดับความเชื่อมั่นได้ว่า แบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และมีระดับการนำไปใช้งานได้พอใช้ถึงใช้ได้ดี (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2553)

การหาค่าสัมพัทธ์ของคำถามของข้อคำถามคำตอบประเภทเรียงอันดับ โดยตามสูตรของ Cronbach คำวนณภายใต้ข้อสมมติฐานที่ว่า ทุกๆ ข้อคำถาม ควรจะมีค่าความเชื่อมั่นใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ ค่าความเชื่อมั่นที่ได้จะขึ้นอยู่กับค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามและจำนวนข้อคำถาม กล่าวคือ ถ้าข้อคำถามแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กันสูงหรือจำนวนข้อคำถามมีมาก ค่าของความน่าเชื่อถือก็จะมีค่าสูง นั่นคือ ถ้าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต่ำ ก็ควรจะเพิ่มคำถามให้มากขึ้น โดยข้อคำถามที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับข้อคำถามเดิม ก็จะทำให้ค่าความเชื่อมั่นลดลงได้ นอกจากนี้ ความยากง่ายของแบบสอบถาม สภาพการให้ตอบแบบสอบถาม การเดา ความคาบเกี่ยวของคำถามต่างๆ ล้วนแต่มีผลต่อความเชื่อมั่นของการทดสอบแบบสอบถามและการเก็บแบบสอบถามในครั้งนั้นๆ ด้วยเช่นกัน (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550) โดยผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยวิธีวัดความสอดคล้องภายในของข้อคำถามจากแบบสอบถาม 40 ชุด แสดงได้ตามตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 : ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของข้อคำถาม (n = 40)

ข้อคำถาม	ค่า Corrected Item-Total Correlation
ด้านโครงสร้างองค์กร	
1. องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน	0.447
2. ท่านคิดว่าการแบ่งฝ่ายงานในองค์กรท่านมีความเหมาะสมแล้ว	0.466
3. สายการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน	0.603
4. ท่านเข้าใจเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี	0.587
ด้านลักษณะงาน	
5. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของท่าน	0.496
6. งานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคง	0.603
7. งานที่ท่านรับผิดชอบมีท้าทายความสามารถ ทำให้ท่านมีโอกา สเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	0.627
8. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านปฏิบัติได้ดีและความชำนาญ	0.661
ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่าง ชัดเจน	0.528
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับท่าน	0.606
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	0.550
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	0.648
ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	
13. ผู้บังคับบัญชากล้าทุกซอกทุกซอของท่านเสมอๆ	0.543
14. พนักงานภายในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน	0.452
15. ท่านรู้สึกอบอุ่นและสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงาน	0.484

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.8 (ต่อ) : ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของข้อคำถาม (n = 40)

ข้อคำถาม	ค่า Corrected Item-Total Correlation
ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	
16. ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน	0.575
ด้านค่าตอบแทน	
17. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	0.502
18. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	0.401
19. การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรท่านมีความยุติธรรม	0.546
20. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ	0.648
ด้านจิตใจ	
21. ท่านพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป	0.632
22. ท่านรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอดและความเข้มแข็งขององค์กร	0.765
23. ท่านมักจะรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงองค์กรของท่านไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย	0.626
24. องค์กรนี้มีความหมายกับท่านมาก	0.678
ด้านบรรทัดฐาน	
25. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	0.757
26. ท่านรู้สึกว่าตนมีภาระผูกพันในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย	0.690
27. ท่านรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้ไป เพื่อทำงานกับองค์กรใหม่ที่มีข้อเสนอที่ดีกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก	0.478
28. ท่านได้รับการอบรมและปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อองค์กร	0.605
ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	
29. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่า ท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้	0.776

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.8 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของข้อคำถาม (n = 40)

ข้อคำถาม	ค่า Corrected Item-Total Correlation
ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	
30. ท่านพอใจที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงานกับองค์กรนี้	0.713
31. องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการทำงาน	0.732
32. ท่านรู้สึกว่ปัญหาต่างๆ ขององค์กรก็คือ ปัญหาของท่าน	0.707
ด้านความพึงพอใจในงาน	
33. ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	0.666
34. ท่านพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ในสายงานของท่าน	0.718
35. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	0.583
36. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานในแต่ละวัน	0.752
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	
37. ท่านอยากทำงานในองค์กรต่อไปแม้จะมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า	0.561
38. ท่านจะยังทำงานกับองค์กรตลอดไปตราบเท่าที่องค์กรยังคงดำรงอยู่	0.552
39. ท่านมีความรู้สึกว่องค์กรมีส่วนสำคัญต่อท่าน และท่านก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป	0.675
40. การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	0.771
ด้านความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร	
41. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร	0.707
42. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	0.685
43. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ	0.711
44. ท่านยินดีทำงานนอกเวลาโดยไม่คาดหวังค่าตอบแทน	0.492

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.8 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของข้อคำถาม (n = 40)

ข้อคำถาม	ค่า Corrected Item-Total Correlation
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	
45. ท่านมีการวางแผนเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง	0.426
46. ท่านสามารถทำงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	0.220
47. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี	0.513
48. ท่านยอมรับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	0.467
49. ท่านมีการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดตามภารกิจของหน่วยงานที่กำหนดไว้	0.612
ด้านการบริการที่ดี	
50. ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามกับลูกค้าอยู่เสมอ	0.264
51. ท่านมีความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง	0.250
52. ท่านสามารถสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน	0.161*
53. ท่านมีความอดทน ความมั่นคงในอารมณ์ และความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการ	0.393
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	
54. องค์กรมีการฝึกฝนและอบรมให้ท่านใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ	0.397
55. ท่านมีความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริมความรู้ความสามารถของตน จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้	0.528
56. ท่านสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้แก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง	0.379
57. ผลของการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน มีส่วนช่วยให้ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด	0.648

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.8 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของข้อคำถาม (n = 40)

ข้อคำถาม	ค่า Corrected Item-Total Correlation
ด้านจริยธรรม	
58. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้	0.090
59. ท่านรักษาวาจามีสัญญาจะเชื่อถือได้ และประพฤติตัวอยู่ในศีลธรรมอันดี	0.430
60. ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นอยู่เสมอ	0.326
61. ท่านธำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงขององค์กรเป็นสำคัญ	0.492
ด้านความร่วมมือร่วมใจ	
62. ท่านเต็มใจเรียนรู้จากทีมงานและบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	0.182*
63. ท่านมุ่งหวังความสำเร็จในการทำงานจากความร่วมมือเชิงมิตรภาพ	0.217
64. ท่านรับฟังความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกับทีมงาน	0.197*
65. ท่านให้ความร่วมมือกับทีมงานในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน	0.179*
ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน	
66. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและให้การสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.617
67. ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานสูงขึ้น	0.476
68. ท่านคิดว่าสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้เพียงพอต่อความต้องการของท่าน	0.500
69. ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากองค์กร เมื่อมีผลงานดีเด่น	0.605
70. องค์กรของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบมีความเท่าเทียมและเป็นธรรมเสมอ	0.580

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.8 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของข้อคำถาม (n = 40)

ข้อคำถาม	ค่า Corrected Item-Total Correlation
ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน	
71. องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ช่วยส่งเสริมหรือทำให้ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	0.526
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.968

จากตารางที่ 3.8 สรุปได้ว่า เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.968 (จากค่า Alpha) ถือว่าอยู่ในระดับสูง เนื่องจากมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ (Corrected Item-Total Correlation) ระหว่างคะแนนรวมของทุกข้อคำถามกับค่าถามพบว่า ทั้ง 67 ข้อ มีค่าสูงทุกคำถาม ข้อคำถามนั้นกับคำถามทุกข้อมีความสัมพันธ์กัน ไม่ควรตัดคำถามข้อใดข้อหนึ่งออก หากค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมของทุกข้อคำถามกับคำถาม (Corrected Item-Total Correlation) น้อยกว่า .20 หรือมีค่าติดลบ ซึ่งสมควรต้องพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้งไป (นิคม ฤทธมเสียง, 2550) จึงควรตัดคำถามนั้นออกไปจากแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้ในการสำรวจภาคสนาม แต่มีคำถามเพียง 4 ข้อ คือ ข้อ 52, 62, 64, 65 ที่มีค่า Corrected Item-Total Correlation เท่ากับ 0.161 – 0.197 จึงได้ตัดคำถามข้อ 52, 62, 64, 65 ออกไปจากแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้ในการสำรวจภาคสนามกับกลุ่มตัวอย่าง

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาและนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้กำหนดจำนวนไว้ในเบื้องต้นแล้วจำนวน 143 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558

2. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

ประเภทที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือบทความวิชาการ วารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ศึกษามาก่อนแล้ว และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร (Perceived Organization Climate) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และสมรรถนะหลัก (Core Competency) เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ครั้งนี้วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่ การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและสมรรถนะหลัก ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression Analysis) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550) โดยสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านต่างๆ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.2 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.3 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.4 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.5 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจ ทุ่มีทำงานเพื่อองค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 สมรรถนะหลักด้านต่างๆ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.2 สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.3 สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.4 สมรรถนะหลักด้านจริยธรรม ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.5 สมรรถนะหลักด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการกำหนดสมมติฐานข้างต้น เพื่อทำการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยตัวแปรอิสระ (X) ที่มีผลต่อปัจจัยตัวแปรตาม (Y) โดยเลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งในงานวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง ดังนั้น สมการถดถอยที่ได้จะเรียกว่า สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression Equation) โดยมีตัวแบบดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\text{สมการพยากรณ์ คือ } Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

สัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมายต่อไปนี้

k	หมายถึง จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการ
$\hat{Y}$	หมายถึง ค่าประมาณหรือค่าทำนาย
b_0	หมายถึง แทนค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
$b_1, \dots, b_k$	หมายถึง น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของ

ตัว

แปรอิสระตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k ตามลำดับ

$X_0, \dots, X_1$ หมายถึง คะแนนตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) จากสูตร (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\alpha = (N/(N-1)) * [1 - \frac{\sum (s_i^2)}{s_{\text{sum}}^2}]$$

กำหนดให้ α หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

N หมายถึง จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 หมายถึง ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s_{sum}^2 หมายถึง ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% จึงนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์กร
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร
- 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลัก
- 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ใน สรุปรได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	233	58.3
ชาย	167	41.8
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 233 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.0
20 - 25 ปี	127	31.8
26 - 30 ปี	117	29.3
31 - 35 ปี	82	20.5
36 - 40 ปี	23	5.8
41 - 45 ปี	23	5.8
46 - 50 ปี	9	2.3
51 ปีขึ้นไป	15	3.8
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 20-25 ปี ซึ่งมีจำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี มีจำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3 อายุ 31-35 ปี มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุ 36-40 ปี และอายุ 41-45 ปี มีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.8 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 อายุ 46-50 ปี มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	23.0
ปริญญาตรี	280	70.0
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.0
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 280 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	82	20.5
15,001-25,000 บาท	193	48.3
25,001-35,000 บาท	67	16.8
35,001-45,000 บาท	36	9.0
45,001-55,000 บาท	11	2.8
50,001 บาท ขึ้นไป	11	2.8
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท กับ 50,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	170	42.5
3-6 ปี	109	27.3
7-10 ปี	52	13.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 9 ปี	69	17.3
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี ซึ่งมีจำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ 3-6 ปี มีจำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.3 มากกว่า 9 ปี มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ 7-10 ปี มีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เพื่ออธิบายถึงข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์กร ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน การบริหารของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ค่าตอบแทน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์กร

ข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. โครงสร้างองค์กร	3.61	.413	มาก
2. ลักษณะงาน	3.90	.626	มาก
3. การบริหารของผู้บังคับบัญชา	3.83	.804	มาก
4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	3.49	.467	มาก
5. ค่าตอบแทน	3.36	.963	ปานกลาง
รวม	3.64	.435	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ การรับรู้บรรยากาศองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.90) รองลงมาคือ การบริหารของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) โครงสร้างองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36)

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน	3.67	.674	มาก
2. ท่านคิดว่าการแบ่งฝ่ายงานในองค์กรท่านมีความเหมาะสมแล้ว	3.56	.654	มาก
3. สายการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน	3.53	.600	มาก
4. ท่านเข้าใจเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี	3.72	.570	มาก
รวม	3.61	.413	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ โครงสร้างองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเข้าใจเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ท่านคิดว่าการแบ่งฝ่ายงานในองค์กรท่านมีความเหมาะสมแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สายการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53)

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ ลักษณะงาน

ลักษณะงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.05	.748	มาก
2. งานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคง	3.87	.952	มาก
3. งานที่ท่านรับผิดชอบมีท้าทายความสามารถ ทำให้ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.68	.911	มาก
4. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านปฏิบัติได้ดีและมีความชำนาญ	4.00	.727	มาก
รวม	3.90	.626	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ ลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) รองลงมาคือ งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านปฏิบัติได้ดีและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) งานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานที่ท่านรับผิดชอบมีท้าทายความสามารถ ทำให้ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68)

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ การบริหารของผู้บังคับบัญชา

การบริหารของผู้บังคับบัญชา	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่างชัดเจน	3.83	.925	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับท่าน	3.78	1.098	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ การบริหารของผู้บังคับบัญชา

การบริหารของผู้บังคับบัญชา	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	3.93	.779	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	3.80	.943	มาก
รวม	3.83	.804	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ การบริหารของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน

สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชากล้าทำทุกสิ่งทุกอย่างของท่านเสมอๆ	3.58	.628	มาก
2. พนักงานภายในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน	3.41	.610	มาก
3. ท่านรู้สึกอบอุ่นและสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.41	.610	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน	3.60	.600	มาก
รวม	3.49	.467	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาถามไถ่ทุกข์สุขของท่านเสมอๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานภายในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน และท่านรู้สึกอบอุ่นและสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ ค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3.33	1.035	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	3.28	1.060	ปานกลาง
3. การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรท่านมีความยุติธรรม	3.43	1.026	มาก
4. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.43	1.073	มาก
รวม	3.36	.963	ปานกลาง

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางกับ ค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรท่านมีความยุติธรรม และค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) รองลงมาคือ ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เพื่ออธิบายถึงข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย จิตใจ บรรทัดฐาน ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และความตั้งใจ พุ่มเททำงานเพื่อองค์กร สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. จิตใจ	3.57	.855	มาก
2. บรรทัดฐาน	3.65	.757	มาก
3. ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.62	.466	มาก
4. ความพึงพอใจในงาน	3.79	.626	มาก
5. ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	3.59	.794	มาก
6. ความตั้งใจ ทุ้มเททำงานเพื่อองค์กร	4.00	.641	มาก
รวม	3.71	.533	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ ความผูกพันต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความตั้งใจ ทุ้มเททำงานเพื่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) บรรทัดฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จิตใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57)

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ จิตใจ

จิตใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป	3.37	1.061	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอดและความเข้มแข็งขององค์กร	3.69	.973	มาก
3. ท่านมักจะรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงองค์กรของท่านไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย	3.66	1.047	มาก
4. องค์กรนี้มีความหมายกับท่านมาก	3.60	.961	มาก
รวม	3.57	.855	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ จิตใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอดและความเข้มแข็งขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) รองลงมาคือ ท่านมักจะรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงองค์กรของท่านไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) องค์กรนี้มีความหมายกับท่านมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37)

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของบรรทัดฐาน

บรรทัดฐาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้วยความรู้สึกที่รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	3.92	.830	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าตนมีภาระผูกพันในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย	3.86	.842	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าควรลาออกจากองค์กรนี้ไป เพื่อทำงานกับองค์กรใหม่ที่มีข้อเสนอที่ดีกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก	3.27	1.129	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการอบรมและปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อองค์กร	3.58	1.042	มาก
รวม	3.65	.757	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ บรรทัดฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้วยความรู้สึกที่รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าตนมีภาระผูกพันในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ท่านได้รับการอบรมและปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านรู้สึกว่าควรลาออกจากองค์กรนี้ไป เพื่อทำงานกับองค์กรใหม่ที่มีข้อเสนอที่ดีกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27)

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่า ท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้	3.75	.616	มาก
2. ท่านพอใจที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงานกับองค์กรนี้	3.63	.671	มาก
3. องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการทำงาน	3.57	.637	มาก
4. ท่านรู้สึกว่ปัญหาต่างๆ ขององค์กรก็คือ ปัญหาของท่าน	3.57	.609	มาก
รวม	3.62	.466	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่า ท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) รองลงมาคือ ท่านพอใจที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงานกับองค์กรนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการทำงาน และท่านรู้สึกว่ปัญหาต่างๆ ขององค์กรก็คือ ปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57)

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของ ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.60	.801	มาก
2. ท่านพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ในสายงานของท่าน	3.79	.799	มาก
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.05	.741	มาก
4. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานในแต่ละวัน	3.75	.863	มาก
รวม	3.79	.626	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ ความพึงพอใจในงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ในสายงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานในแต่ละวัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60)

ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านอยากทำงานในองค์กรต่อไปแม้จะมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า	3.38	1.055	ปานกลาง
2. ท่านจะยังทำงานกับองค์กรตลอดไปตราบเท่าที่องค์กรยังคงดำรงอยู่	3.45	1.005	มาก
3. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรมีส่วนสำคัญต่อท่าน และท่านก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป	3.79	.896	มาก
4. การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	3.76	.829	มาก
รวม	3.59	.794	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรมีส่วนสำคัญต่อท่าน และท่านก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) รองลงมาคือ การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) ท่านจะยังทำงานกับองค์กรตลอดไปตราบเท่าที่องค์กรยังคงดำรงอยู่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านอยากทำงานในองค์กรต่อไปแม้จะมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความตั้งใจ ทุ่มทำงานเพื่อองค์กร

ความตั้งใจ ทุ่มทำงานเพื่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จขององค์กร	4.10	.737	มาก
2. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	4.15	.736	มาก
3. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ	4.20	.707	มาก
4. ท่านยินดีทำงานนอกเวลาโดยไม่คาดหวังค่าตอบแทน	3.58	1.117	มาก
รวม	4.00	.641	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ ความตั้งใจ ทุ่มทำงานเพื่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านยินดีทำงานนอกเวลาโดยไม่คาดหวังค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เพื่ออธิบายถึงข้อมูลสมรรถนะหลัก (Core Competency) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลสมรรถนะหลัก

ข้อมูลสมรรถนะหลัก	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.46	.483	มาก
2. การบริการที่ดี	3.50	.468	มาก
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	3.91	.657	มาก
4. จริยธรรม	3.44	.514	มาก
5. ความร่วมแรงร่วมใจ	4.23	.528	มากที่สุด
รวม	3.71	.337	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ สมรรถนะหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความร่วมแรงร่วมใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) รองลงมาคือ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จริยธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44)

ตารางที่ 4.20: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมุ่งผลสัมฤทธิ์

การมุ่งผลสัมฤทธิ์	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีการวางแผนเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง	3.51	.633	มาก
2. ท่านสามารถทำงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.47	.707	มาก
3. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี	3.41	.602	มาก
4. ท่านยอมรับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	3.38	.571	ปานกลาง
5. ท่านมีการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดตามภารกิจของหน่วยงานที่กำหนดไว้	3.57	.605	มาก
รวม	3.46	.483	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีการบริหารจัดการเวลา และทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดตามภารกิจของหน่วยงานที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือ ท่านมีการวางแผนเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ท่านสามารถทำงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านยอมรับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

ตารางที่ 4.21: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการบริการที่ดี

การบริการที่ดี	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามกับลูกค้าอยู่เสมอ	3.58	.628	มาก
2. ท่านมีความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง	3.41	.615	มาก
3. ท่านสามารถสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน	3.41	.611	มาก
4. ท่านมีความอดทน ความมั่นคงในอารมณ์ และความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการ	3.61	.599	มาก
รวม	3.50	.468	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความอดทน ความมั่นคงในอารมณ์ และความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) รองลงมาคือ ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามกับลูกค้าอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง และท่านสามารถสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

ตารางที่ 4.22: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสัมมนาความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ

การสัมมนาความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรมีการฝึกฝนและอบรมให้ท่านใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ	3.56	1.081	มาก
2. ท่านมีความสนใจใฝ่รู้ สัมมนาความรู้ความสามารถของตน จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้	3.99	.742	มาก
3. ท่านสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้แก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง	4.04	.747	มาก
4. ผลของการสัมมนาความเชี่ยวชาญในงาน มีส่วนช่วยให้ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด	4.07	.788	มาก
รวม	3.91	.657	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ การสัมมนาความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผลของการสัมมนาความเชี่ยวชาญในงาน มีส่วนช่วยให้ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือ ท่านสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้แก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ท่านมีความสนใจใฝ่รู้ สัมมนาความรู้ความสามารถของตน จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรมีการฝึกฝนและอบรมให้ท่านใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56)

ตารางที่ 4.23: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของจริยธรรม

จริยธรรม	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบกฎเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้	3.52	.637	มาก
2. ท่านรักษาวาจามีสัญญาจะเชื่อถือได้ และประพฤติตัวอย่างในศีลธรรมอันดี	3.47	.707	มาก
3. ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นอยู่เสมอ	3.41	.607	มาก
4. ท่านธำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงขององค์กรเป็นสำคัญ	3.38	.577	ปานกลาง
รวม	3.44	.514	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ จริยธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบกฎเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รองลงมาคือ ท่านรักษาวาจามีสัญญาจะเชื่อถือได้ และประพฤติตัวอย่างในศีลธรรมอันดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านธำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงขององค์กรเป็นสำคัญ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

ตารางที่ 4.24: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความร่วมมือร่วมใจ

ความร่วมมือร่วมใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านเต็มใจเรียนรู้จากทีมงานและบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	.664	มาก
2. ท่านมุ่งหวังความสำเร็จในการทำงานจากความร่วมมือเชิงมิตรภาพ	4.24	.627	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความร่วมมือร่วมใจ

ความร่วมมือร่วมใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
3. ท่านรับฟังความคิดเห็นและและตัดสินใจร่วมกับทีมงาน	4.26	.651	มากที่สุด
4. ท่านให้ความร่วมมือกับทีมงานในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน	4.23	.648	มากที่สุด
รวม	4.23	.528	มากที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับ ความร่วมมือร่วมใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรับฟังความคิดเห็นและและตัดสินใจร่วมกับทีมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) รองลงมาคือ ท่านมุ่งหวังความสำเร็จในการทำงานจากความร่วมมือเชิงมิตรภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) ท่านให้ความร่วมมือกับทีมงานในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเต็มใจเรียนรู้จากทีมงานและบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล เพื่ออธิบายถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
66. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและให้การสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.91	.460	มาก
67. ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานสูงขึ้น	3.87	.721	มาก
68. ท่านคิดว่าสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้เพียงพอต่อความต้องการของท่าน	3.78	.724	มาก
69. ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากองค์กร เมื่อมีผลงานดีเด่น	3.74	.475	มาก
70. องค์กรของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบมีความเท่าเทียมและเป็นธรรมเสมอ	3.54	.909	มาก
71. องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ช่วยส่งเสริมหรือทำให้ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.62	1.029	มาก
รวม	3.74	.433	มาก

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานของท่านส่งเสริมและให้การสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ท่านคิดว่าสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้เพียงพอต่อความต้องการของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากองค์กร เมื่อมีผลงานดีเด่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ช่วยส่งเสริมหรือทำให้ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบมีความเท่าเทียมและเป็นธรรมเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54)

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

Sig.	หมายถึง ระดับนัยสำคัญ
R^2	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
Tolerance	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน
VIF	หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.26: การวิเคราะห์ดัชนีชี้ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Collinearity)

ปัจจัย	ดัชนีชี้ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ	
	Tolerance	VIF
การรับรู้บรรยากาศองค์กร		
- โครงสร้างองค์กร	0.768	1.303
- ลักษณะงาน	0.518	1.929
- การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	0.548	1.826
- ค่าตอบแทน	0.450	2.222
ความผูกพันต่อองค์กร		
- จิตใจ	0.271	3.689
- บรรทัดฐาน	0.274	3.646
- ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	0.766	1.306
- ความพึงพอใจในงาน	0.367	2.727
- ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	0.276	3.617

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ): การวิเคราะห์ดัชนีชี้ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Collinearity)

ปัจจัย	ดัชนีชี้ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ	
	Tolerance	VIF
ความผูกพันต่อองค์กร		
- ความตั้งใจ หุ่มเททำงานเพื่อองค์กร	0.433	2.312
สมรรถนะหลัก		
- การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	0.578	1.729
- ความร่วมแรงร่วมใจ	0.671	1.491

ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอย ควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อน โดยการตรวจสอบ Multicollinearity หรือการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีอยู่หลายแนวทาง (ประสิทธิ์ สันติกาญจน์, 2551) โดยงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระอยู่ 2 วิธี ได้แก่

1. การตรวจสอบจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระ
2. การตรวจสอบจากค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ

โดยที่ค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) เป็นตัวบ่งบอกว่า ตัวแปรใดบ้างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่ค่าทั้งสองนี้เป็นส่วนกลับต่อกัน ดังแสดงได้ในสมการข้างล่างนี้ (ประสิทธิ์ สันติกาญจน์, 2551)

$$\begin{aligned} \text{และ} \quad \text{Tol}_i &= 1 / \text{VIF}_i = 1 - R_i^2 \\ \text{เพราะฉะนั้น} \quad \text{VIF} &= 1 / 1 - R_i^2 = 1 / \text{Tol}_i \end{aligned}$$

หากค่า VIF และค่า R^2 จะมีความสัมพันธ์ทางตรงกันข้าม กล่าวคือ จะไม่รับตัวแปรอิสระเข้าในสมการถดถอย ถ้า R_i^2 หรือ VIF_i มีค่าสูงหรือ Tol_i มีค่าสูง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และจริยธรรม ซึ่งมีค่าไม่น้อยกว่า 0.10 (วรณิ หิรัญญากร, 2546, หน้า 112) และค่า VIF ของตัวแปรอิสระดังกล่าว มีเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Zikmund, Babin, Carr & Griffin, 2013, p. 590) จึงได้ไม่นำตัวแปรอิสระการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และจริยธรรม เข้าสู่การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ดังนั้น ตัวแปรอิสระที่นำเข้าไปในสมการถดถอย ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ บรรทัดฐาน ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร และปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพและความร่วมแรงร่วมใจ ซึ่งมีค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ .269 - .667 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำคือ ค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) มีค่าไม่น้อยกว่า 0.10 (วรณี หิรัญญากร, 2546, หน้า 112) ส่วนค่า VIF ของตัวแปรอิสระดังกล่าวมีค่าตั้งแต่ 1.500 – 3.721 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Zikmund, Babin, Carr & Griffin, 2013, p. 590)

ตารางที่ 4.27: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร				
	S.E.	B	β	t	Sig.
ค่าคงที่	0.199	0.634	-	3.188	0.002
การรับรู้บรรยากาศองค์กร					
- โครงสร้างองค์กร	0.040	0.244	0.233	6.077	0.000*
- ลักษณะงาน	0.032	-0.057	-0.082	-1.768	0.078
- การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	0.024	0.111	0.206	4.545	0.000*
- ค่าตอบแทน	0.023	0.112	0.249	4.984	0.000*
ความผูกพันต่อองค์กร					
- จิตใจ	0.033	-0.080	-0.158	-2.452	0.015*
- บรรทัดฐาน	0.037	0.094	0.165	2.574	0.010*
- ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	0.036	0.308	0.332	8.654	0.000*

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.27 (ต่อ): การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร				
	S.E.	B	β	t	Sig.
ค่าคงที่	0.199	0.634	-	3.188	0.002
ความผูกพันต่อองค์กร					
- ความพึงพอใจในงาน	0.038	0.020	0.028	.511	0.610
- ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร	0.035	0.083	0.152	2.389	0.017*
- ความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร	0.034	-0.057	-0.084	-1.647	0.100
สมรรถนะหลัก					
- การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	0.029	0.106	0.161	3.646	0.000*
- ความร่วมแรงร่วมใจ	0.034	-0.023	-0.027	-.670	0.503

$R^2 = 0.564$, $F = 41.78$, $*p < 0.05$

จากตารางที่ 4.27 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ดังตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร (Sig. = .000) ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา (Sig. = .000) ด้านค่าตอบแทน (Sig. = .000) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ (Sig. = .015) ด้านบรรทัดฐาน (Sig. = .010) ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Sig. = .000) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร (Sig. = .017) และปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ (Sig. = .000) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านลักษณะงาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร และปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านความร่วมแรงร่วมใจ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ($\beta = .322$) ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านค่าตอบแทน ($\beta = .249$) ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ($\beta = .233$) ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา ($\beta = .206$) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ($\beta = .165$) ปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ($\beta = .161$) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ($\beta = .152$) และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ($\beta = -.158$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = .564$) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของปัจจัยปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 56.4 ที่เหลืออีกร้อยละ 44.6 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

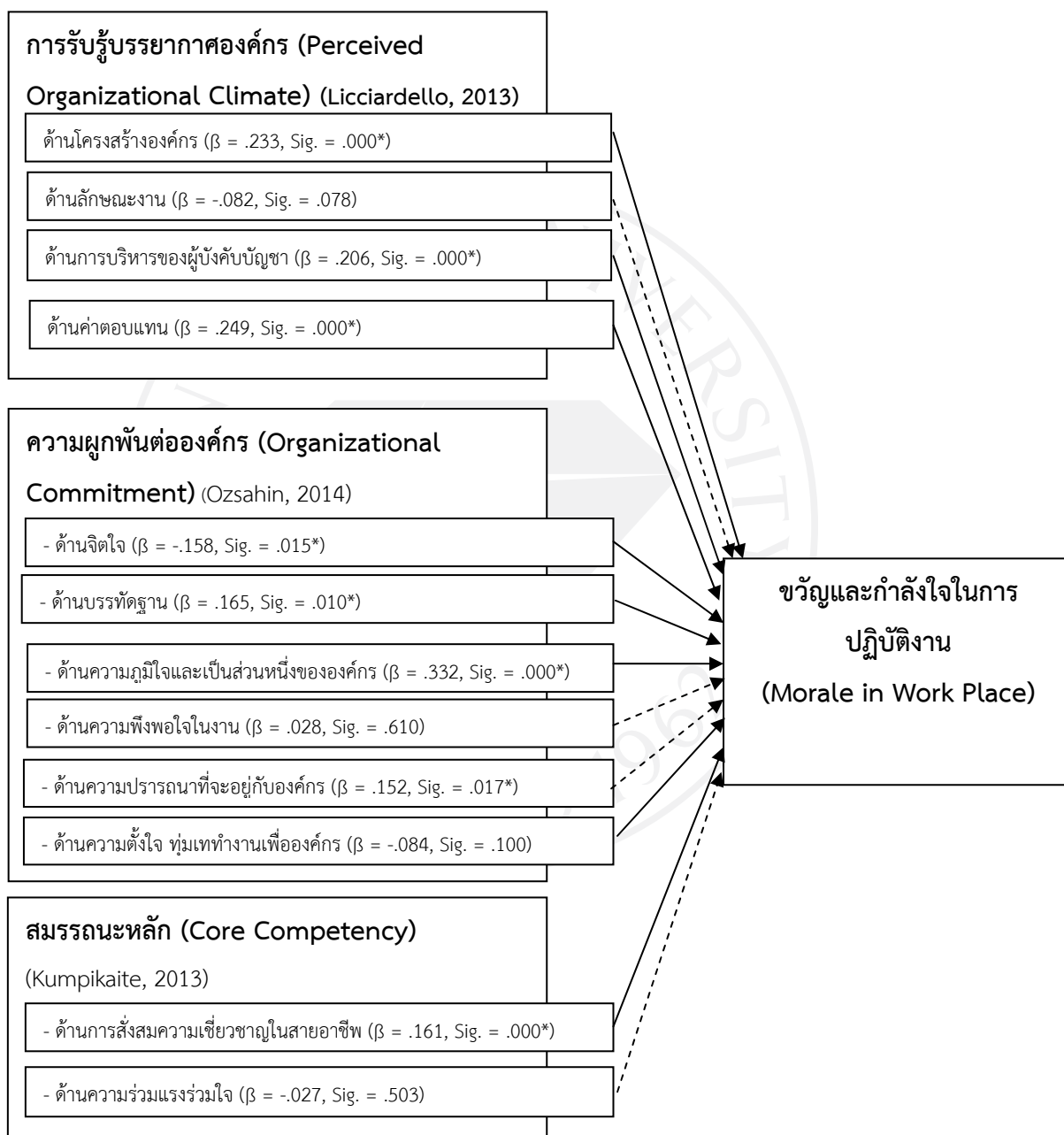
จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 12 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร (X_1) ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงาน (X_2) ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (X_3) ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านค่าตอบแทน (X_4) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (X_5) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (X_6) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (X_7) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน (X_8) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร (X_9) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร (X_{10}) ปัจจัยสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ (X_{11}) และปัจจัยสมรรถนะหลักด้านความร่วมมือร่วมใจ (X_{12}) ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.634 + 0.244 X_1 + 0.111 X_3 + 0.112 X_4 - 0.080 X_6 + 0.094 X_7 + 0.308 X_8 + 0.083 X_9 + 0.106 X_{11}$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน เท่ากับ .308 ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร เท่ากับ .244 ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านค่าตอบแทน เท่ากับ .112 ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา เท่ากับ .111 ปัจจัยสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ เท่ากับ .106 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เท่ากับ .094 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร เท่ากับ .083 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่ามีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เท่ากับ -.080 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ ถือว่ามีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางตรงกันข้าม

-ในการศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร



จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยสมรรถนะหลัก ได้ผลสรุปว่า ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ปัจจัย

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านลักษณะงาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความตั้งใจ ทูมทีมงานเพื่อองค์กร และปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านความร่วมมือร่วมใจ

4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.28: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้	
1.1 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
1.2 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้	
1.3 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.28 (ต่อ) : สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.4 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านค่าตอบแทน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้	
2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2.4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.5 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2.6 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 3 สมรรถนะหลักด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้	
3.1 สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
3.2 สมรรถนะหลักด้านความร่วมมือร่วมใจ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 22 สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจจำนวน 400 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุ 20 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.8 มีการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน คือ โครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงานและค่าตอบแทนที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับดังนี้

1. การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61)

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านโครงสร้างองค์กรแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านโครงสร้างองค์กรมากที่สุด คือ ท่านเข้าใจเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ท่านคิดว่าการแบ่งฝ่ายงานในองค์กรท่านมีความเหมาะสมแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สายการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53)

2. การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงานที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านลักษณะงานที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาลักษณะงานแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านลักษณะงานมากที่สุด คือ ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) รองลงมาคือ งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านปฏิบัติได้ดีและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) งานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานที่ท่านรับผิดชอบมีท้าทายความสามารถ ทำให้ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68)

3. การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

4. การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญของด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ใน ระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานแต่ละ รายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาถามไถ่ทุกข์สุขของท่านเสมอๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานภายในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน และท่านรู้สึกอบอุ่นและสบายใจในการปฏิบัติงานกับ เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

5. การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้าน ค่าตอบแทนที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36) นอกจากนี้เมื่อ พิจารณาด้านค่าตอบแทนแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทนมาก ที่สุด คือ การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรท่านมีความยุติธรรม และค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ หน้าที่และภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) รองลงมาคือ ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ ได้รับอยู่ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้อง กับความคาดหวังของท่าน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28)

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน คือ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรและด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรที่มีผลต่อขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านจิตใจที่มี ผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านจิตใจ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านจิตใจแต่ละ รายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านจิตใจมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอด และความเข้มแข็งขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) รองลงมาคือ ท่านมักจะรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึง องค์กรของท่านไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) องค์กรนี้มีความหมายกับท่านมาก

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37)

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านบรรทัดฐานที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านบรรทัดฐาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาโครงสร้างองค์กรแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบรรทัดฐานมากที่สุด คือ ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่ามีภาระผูกพันในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ท่านได้รับการอบรมและปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้ไป เพื่อทำงานกับองค์กรใหม่ที่มีข้อเสนอที่ดีกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27)

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรรองลงมาแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากที่สุด คือท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่า ท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) รองลงมาคือ ท่านพอใจที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงานกับองค์กรนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการทำงาน และท่านรู้สึกว่าปัญหาต่างๆ ขององค์กรก็คือ ปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57)

4. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความพึงพอใจในงานโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านความพึงพอใจในงานแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย

สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ในสายงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานในแต่ละวัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60)

5. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกว่างค์กรมีส่วนสำคัญต่อท่าน และท่านก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) รองลงมาคือ การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) ท่านจะยังทำงานกับองค์กรตลอดไปตราบเท่าที่องค์กรยังคงดำรงอยู่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านอยากทำงานในองค์กรต่อไปแม้จะมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

6. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรมากที่สุด คือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านยินดีทำงานนอกเวลาโดยไม่คาดหวังค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58)

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทเอกชน คือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้าน

ความร่วมมือร่วมใจ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับดังนี้

1. สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์แต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มากที่สุด คือ ท่านมีการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดตามภารกิจของหน่วยงานที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือ ท่านมีการวางแผนเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ท่านสามารถทำงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านยอมรับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

2. สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของการบริการที่ดีที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการที่ดี โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านการบริการที่ดีแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการบริการที่ดีมากที่สุด คือ ท่านมีความอดทน ความมั่นคงในอารมณ์ และความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) รองลงมาคือ ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามกับลูกค้าอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง และท่านสามารถสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

3. สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาการส่งเสริมความ

เชี่ยวชาญในสายอาชีพแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพมากที่สุด คือ ผลของการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน มีส่วนช่วยให้ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือ ท่านสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้แก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ท่านมีความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตน จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรมีการฝึกฝนและอบรมให้ท่านใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56)

4. สมรรถนะหลักด้านจริยธรรมที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านจริยธรรมที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านจริยธรรมโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านจริยธรรมแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านจริยธรรมที่สุด คือ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สุจริต ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รองลงมาคือ ท่านรักษาวาจามีสัญญาจะเชื่อถือได้ และประพฤติตัวอยู่ในศีลธรรมอันดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านธำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงขององค์กรเป็นสำคัญ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

5. สมรรถนะหลักด้านความร่วมมือแรงร่วมใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านความร่วมมือแรงร่วมใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านความร่วมมือแรงร่วมใจแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความร่วมมือแรงร่วมใจมากที่สุด คือ ท่านรับฟังความคิดเห็นและและตัดสินใจร่วมกับทีมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) รองลงมาคือ ท่านมุ่งหวังความสำเร็จในการทำงานจากความร่วมมือเชิงมิตรภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) ท่านให้ความร่วมมือกับทีมงานในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเต็มใจเรียนรู้จากทีมงานและบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20)

ส่วนที่ 5 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับดังนี้

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแต่ละรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คือ หน่วยงานของท่านส่งเสริมและให้การสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานสูงขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ท่านคิดว่าสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้เพียงพอต่อความต้องการของท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากองค์กร เมื่อมีผลงานดีเด่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ช่วยส่งเสริมหรือทำให้ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบมีความเท่าเทียมและเป็นธรรมเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54)

5.2 สรุปผลสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้บรรยากาศองค์กร แต่ละด้านได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1 พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.2 พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงานไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .078 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.3 พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.4 พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านค่าตอบแทนส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร แต่ละด้านได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.1 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .015 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.2 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .010 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.3 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.4 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความพึงพอใจในงานไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .610 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.5 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .017 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจ ทุ่มีเททำงานเพื่อองค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.6 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจ ทุ่มีเททำงานเพื่อองค์กรไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .100 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 สมรรถนะหลัก แต่ละด้านได้แก่ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และด้านความร่วมมือร่วมใจ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.1 พบว่า สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3.2 สมรรถนะหลักด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.2 พบว่า สมรรถนะหลักด้านความร่วมมือแรงร่วมใจไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .503 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ได้นำผลสรุปมาเชื่อมโยงกับงานวิจัยของ ทฤษฎีและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่ออธิบายสมมติฐานและวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การรับรู้บรรยากาศองค์กร แต่ละด้านได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานและสายการบังคับบัญชาในองค์กรมีความชัดเจนและเหมาะสม และพนักงานเข้าใจเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม รวมทั้ง ค่าตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังและเหมาะสมกับหน้าที่และภาระงานที่รับผิดชอบทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชูลิพร เพ็ชรศรี (2556) ที่ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างของงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของอรรณญา ไชยสร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ บรรยากาศขององค์กร ความผูกพัน ต่อองค์กรกับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราชพบว่า บรรยากาศขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีความความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงานไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขาดความท้าทาย ขาดโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงาน จึงเป็นผลทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอชิป ศรีเปา ระยะ เทวินทร์ เจริญวงศ์ และพลสิทธิ์ เมฆรักขาวนิช (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท พบว่าบรรยากาศภายในองค์กรด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

สมมติฐานข้อที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร แต่ละด้านได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่ มีความรู้สึกพึงพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรของตนเองตลอดไป และมีความรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอดและความเข้มแข็งขององค์กร รวมทั้งรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงองค์กรไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุวรรณ นิมนวล (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ที เอ็น ที (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ที เอ็น ที (ไทยแลนด์) จำกัด

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่ในการศึกษาครั้งนี้ มี

ความรู้สึกที่รับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และรู้สึกว่าตนเองมีภาระผูกพันในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย และมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินาตย์ กฤษฎาธาร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ทำงานในองค์กร และมีความรู้สึกว่า องค์กรของตนเป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการทำงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ปัญหาต่างๆ ขององค์กรนั้น เปรียบเสมือนปัญหาของตนเอง ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรม มีผลกระทบต่อปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้ของบุคลากร มีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้มากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานต้องการทำงานในองค์กรต่อไปแม้จะมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า และมีความรู้สึกว่าองค์กรมีส่วนสำคัญ และจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป จึงทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญาภรณ์ เต็งน้อย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณิชนกร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในองค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณิชนกร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความพึงพอใจในงานและด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่ ไม่ได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร และมีความรู้สึกไม่พอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้พนักงานรู้สึกขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของอุทุมพร

รุ่งเรือง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความถูกต้อง หรือบรรทัดฐานของสังคม และด้านทัศนคติ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก

สมมติฐานข้อที่ 3 สมรรถนะหลัก แต่ละด้านได้แก่ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และด้านความร่วมมือร่วมใจ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร

สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนใน การศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า องค์กรมีการฝึกฝนและอบรมให้พนักงานใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัย และวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ และพนักงานมีความสนใจใฝ่รู้ ส่งสม ความรู้ความสามารถของตน จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้ อีกทั้ง สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้แก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ผลของการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน มีส่วนช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า เป้าหมายที่กำหนด ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของนรินุช ชัยวิฑูรย์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้าธนบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด พบว่า สมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของบริษัทโตโยต้าธนบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีการศึกษาอบรม เพิ่มเติมตามสายอาชีพต่างกัน มีสมรรถนะโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ สำนึกในเรื่องคุณภาพ และ สำนึกในความเป็นสากล แตกต่างกัน

สมรรถนะหลักด้านความร่วมมือร่วมใจไม่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานขาดการเรียนรู้จากทีมงานและขาด การบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังขาดการรับฟังความคิดเห็นและและ ตัดสินใจร่วมกับทีมงาน จึงทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผลการวิจัยในครั้งนี้ ขัดแย้ง กับงานวิจัยของเบญญาภา เอกวัตร (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า สมรรถนะการด้านความร่วมมือ ร่วมใจ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้งาน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาและองค์กร ดังนี้

เนื่องจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านค่าตอบแทน ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยให้ทางองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาแสดงความชื่นชมพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้ และพอใจที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงานกับองค์กรนี้ รวมถึงองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการทำงาน และมีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่างๆ ขององค์กรก็คือ ปัญหาของพนักงานเอง
2. ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านค่าตอบแทน โดยให้ทางองค์กรหรือผู้บังคับบัญชามอบค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงานสมกับค่างานที่ได้ทำอยู่ในปัจจุบัน และค่าตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวัง อีกทั้งการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรมีความยุติธรรม นอกจากนี้ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และภาระงานที่ได้รับผิดชอบ
3. ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร โดยวางแผนองค์กรให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน มีการแบ่งฝ่ายงานในองค์กรอย่างเหมาะสม มีสายการบังคับบัญชาในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและพนักงานเข้าใจเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี
4. ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา โดยให้ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงลักษณะงานให้ทราบอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงาน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม
5. ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน โดยเมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงานไป เมื่อพนักงานทำงานประสบความสำเร็จเพื่อในครั้งต่อไปพนักงานจะมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ยังทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป และรู้สึกว่ามีภาระผูกพันในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้ไป เพื่อ

ทำงานกับองค์กรใหม่ที่มีข้อเสนอที่ดีกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก นอกจากนี้ได้รับการอบรมและปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อองค์กร

6. ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ โดยองค์กรมีการฝึกฝนและอบรมให้พนักงานใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ และพนักงานมีความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนเองจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้แก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ผลของการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน มีส่วนช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด

7. ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร โดยให้ผู้บังคับบัญชาและองค์กรมีรางวัลให้กับพนักงานดีเด่น เพื่อให้พนักงานอยากทำงานในองค์กรต่อไปแม้จะมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า และจะยังทำงานกับองค์กรตลอดไปตราบเท่าที่องค์กรยังคงดำรงอยู่ อีกทั้งมีความรู้สึกว่าองค์กรมีส่วนสำคัญ และจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป รวมทั้งการตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง

8. ผู้บังคับบัญชาและองค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ โดยให้ผู้บังคับบัญชามีการถามสารทุกข์สุกดิบเพื่อให้พนักงานมีความพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป และรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอดและความเข้มแข็งขององค์กร รวมทั้งรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงองค์กรไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย รวมถึงองค์กรนี้มีความหมายกับท่านมาก

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยเพิ่ม เช่น พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในหน้าที่ เป็นต้น เพื่อมาเปรียบเทียบกับ การวิจัยครั้งต่อไป
2. ควรศึกษาสภาพ และความต้องการพฤติกรรมผู้นำของพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ควรศึกษาพฤติกรรมผู้นำของพนักงานบริษัทเอกชน โดยวิธีการวิจัยแบบอื่น เช่น การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ เพื่อทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้นำของพนักงานบริษัทเอกชน

4. ควรศึกษาสภาพความพร้อม และความต้องการเป็นผู้นำในอนาคตของพนักงานบริษัทเอกชน เพื่อประโยชน์แก่องค์กรที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้พร้อมกับการเปิดอาเซียนที่กำลังจะมาถึง
5. ควรศึกษาพฤติกรรมของผู้นำแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้นำให้มีความรู้รอบด้านและเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพสูงสุด



บรรณานุกรม

- กมล ชุทธิทรัพย์. (2516). *หลักการบริการ*. กรุงเทพฯ: ผดุงวิทยา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2550). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานดา จันทน์แย้ม. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- กิริติ ยศยิ่งยง. (2549). *การจัดการความรู้ในองค์กร และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- จรงกรณ์ บุญกรุด. (2544). *การศึกษาบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานสายการผลิตของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จารุวรรณ นิมนวล. (2551). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ที เอ็น ที (ไทยแลนด์) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). Competency คืออะไรกันแน่. *วารสารดำรงราชานุภาพ*, 6(20), 1-10.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). *การรับรู้บรรยากาศองค์กรและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตติกร บุญประกอบ. (2550). *การรับรู้บรรยากาศองค์กรกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงานและการพัฒนาตนเอง: ศึกษากรณีเฉพาะ พนักงานบริษัท อิงเกรส ออโต้ เวนเจอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จุลิศร เพ็ชรศรี. (2556). *คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โชติกา กันทะกัน. (2552). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามไฮเทคพรีซีซั่นโปรดักส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์. (2548). *พฤติกรรมกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการวางแผน กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2545). *คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารผลงานยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพล ชันธไชย. (2516). *รายงานการวิจัยเรื่องการสร้างมาตรวัดกำลังขวัญ*. *วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์*, 16(13), 11.

เดชา เดชะวัฒนไพศาล. (2543). Competency-based human resource management.

วารสารการบริหารคน, 11-18.

ตะวัน ศิลป์ประกอบ. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ถนอมพรรณ เพิ่มพูน, ปภาวดี มนตรีวัต และอิทธิเดช จันทิพย์. (2553). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. ใน *การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 2* (หน้า 1). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

เทียน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธัญญาภรณ์ เต็งน้อย. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตสาหกรรม การ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตสาหกรรม การ.

ธานีษฐ์ กองแก้ว. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

ธารณี อภัยโรจน์. (2554). การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. *วารสารวิทยบริการ*, 22(1), 61-66.

ธำรงค์ศักดิ์ คงสวัสดิ์. (2548). *เริ่มต้นอย่างไร เมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). *ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ. ใน *การนำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2555* (หน้า 11). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

นภดล คุ้มครอง. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ร่วมกิจรุ่งเรือง คาร์แคเรีย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นรินทร์ ชัยวิฑูรย์. (2552). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้าธนบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นฤมล อาษาไกรสร. (2545). *การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ กรณีศึกษา: ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทนา ผ่องแผ้ว. (2544). *ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีข้าราชการวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิคม ถนอมเสียง. (2550). *การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม*. สืบค้นจาก
http://home.kku.ac.th/nikom/item_relia_validity_2007_u1.pdf
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). *จิตวิทยาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2549). *Competency – based approach*. กรุงเทพฯ: กราฟิโกซิสเต็มส์.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2550). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญญาภา เอกวัตร. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- ปวีณา กรุงพลี. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษัตริย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ปองปรีชัญ ปือราแง. (2554). *การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ: กรณีศึกษาสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปิยรัตน์ ชุมหศิริ. (2548). *การเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการฝึกอบรมกรณีศึกษา 5 บริษัทในเครือซีเอ็มทีกรุ๊ป*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พนัส หันนาคินทร์. (2524). *หลักการบริหารโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). *ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พรรณี ลีกิจวัฒนา. (2553). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- พิชิต นีรสิงห์. (2551). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี.
- พิศุทธิ์ อุปถัมภ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2557). ความไว้วางใจและลักษณะธุรกิจผ่านสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์. ใน *การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 4*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พีระศิลป์ รัตน์หิรัญกร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ลลิลธร มะระกานนท์. (2550). *การศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรซึ่งส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานสายการผลิตในบริษัทเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรรณิ หิรัญญกร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับสุขภาพองค์กร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณธร ชื่นพินิจกุล. (2555). *ภาวะผู้นำและรูปแบบบรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิตร อาวะกุล. (2542). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮาส์.
- วิชัย แหวนเพชร. (2548). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธรรมกล.
- วิจิต อุ๋อัน. (2550). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: พรินแอทมิ.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). *หลักการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกรรม.
- ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). *กลวิธีบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. สงขลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2546). *ทฤษฎีการประเมิน* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: สุพีเรีย พรินติ้งเฮาส์.
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2553). *ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2546). *การบริหารงานบุคคลภาคราชการไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย*.

กรุงเทพฯ: จุฑทอง.

ศุภวุฒิ กาฬสุวรรณ, ปราณี ทองคำ และค้วน ขาวหนู. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดปัตตานี. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 8(1), 73-89.

สมใจ ลักษณะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมพร เพ็ญจันทร์. (2547). *แนวคิดและหลักการจัดการในองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวิการ และผสดี รัมมาคม. (2520). *องค์การทฤษฎีและพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: พิธเนศ.

สมยศ นาวิการ. (2522). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สรยา มหากณานนท์. (2551). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสาธิตบางบอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สิรินาถย์ กฤษณาธาร. (2552). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ. (2549). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพิชญา ชีระกุล. (2524). *การนิเทศการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิธเนศ.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). *หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ*. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.

เสนาะ ตีเยาว์. (2539). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อธิป ศรีเปารยะ, เทวินทร์ เจริญวงศ์ และพลสิทธิ์ เมฆรักษาวิช. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยดุสิตธานี.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). *ความผูกพันต่อองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬารัตนกิจปริทัศน์.

- อรัญญา ไชยศร. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 6(1), 59.
- อรุณ รักธรรม. (2524). *พฤติกรรมของข้าราชการไทย*. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษรการพิมพ์.
- อรุณี บุญประเสริฐ. (2519). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของคนกวาดถนนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อวยชัย ขบา. (2525). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: วิكتورเรียเพาเวอร์พอยท์.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชัย. (2547). *แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุกฤษฏ์ กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล. *วารสารบริหารคน*, 21, 11-18.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). *หลักการบริหารบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอ เอช พรินต์ติ้ง เฮาส์.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). *ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอกชัย ศรีวิลาส. (2548). *การนำระบบ Competency มาใช้ในราชการ*. สืบค้นจาก <http://data.schq.mi.th>
- เอนก เทียนบุชา. (2552). *การพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อเตรียมคนเข้าสู่งาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เอนกลา สุธินันท์. (2548). *แนวทางการนำสมรรถนะทั้ง 5 ไปเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอย่างได้ผล*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(10), 1-18.
- Andreea M., Stelian B., Diana N., & Dorin M. (2013). *Innovation by Developing Human Resources, Ensuring the Competitiveness and Success of the Organization*. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com>
- Brow, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organization theory and management: A Macro approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Buchanan, B. (1974). Building organization commitment: The socialization of manager in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19(40), 533-546.

- Bucur, Ion. (2013). *Managerial Core Competencies as Predictors of Managerial Performance, on Different Levels of Management*. Retrieved from www.sciencedirect.com
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65 (3), 145-153.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic.
- Davis, R. C. (1951). *Fundamentals to top management*. New York: Harper & Row.
- Dubrin, A. T. (1981). *Human Relation: A job oriented approach*. Virginia: Reston.
- Flippo, E. B. (1971). *Principle of personnel*. New York: McGraw-Hill.
- Gibson, L. J. (2008). *Cellular solids: Structure and properties*. Oxford: Pergamon Press.
- Gilmer, B., & Deci, E. L. (1977). *Industrial and organizational psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
- Grigsby, K. A. (1991). Perception of organization's climate: Influenced by the organization structure. *Journal of Nursing Education*, 30(2), 22.
- Haiman, J. (1978). *Management*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176.
- Halpin, A. W., & Croft, D. B. (1963). *The organizational climate of school*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, 68(3), 71-79.
- Howell, D. C. (1997). *Statistical bibliographical references and index*. USA: Wadsworth.
- Hrebiniak, L. & Alutto, J. A.. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(12), 555-573.
- Jennings, E., & Tvaruzka, K. (2013). *Building Staff Morale and Creating a Positive Workplace*. Retrieved from www.sciencedirect.com
- Kanter, R.M. (1968). American. *Sociological Review*, 33(1), 499 – 517.

- Kumpikaite, V. (2013). *Developing Core Competencies: Student Mobility Case*. Retrieved from www.sciencedirect.com
- Licciardello, O. (2013). *Motivations and Perceived Organizational Climate Among Volunteers of Italian Red Cross*. Retrieved from www.sciencedirect.com
- Likert, R., & Likert, J. (1976). *New way management conflict*. New York: McGraw-Hill.
- Litwin, G.H. & Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: Macmilan Press.
- Ozsahin, M. (2014). *The Effect of Leadership and Market Orientation on Organizational Commitment*. Retrieved from www.sciencedirect.com
- Permarupan, P.Y., Saufi, R.A., Suzana, R., Kasim, R., & Balakrishnan, B.K. (2013). *The Impact of Organizational Climate on Employee's WorkPassion and Organizational Commitment*. Retrieved from www.sciencedirect.com
- Roberts, J. A. (1999). Salesperson perception of equity and justice and their impact on organizational commitment and intent to turnover. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(1), 1-16.
- Sennewald, C.A. (2011). *Motivation and Morale*. Retrieved from www.sciencedirect.com
- Sheldon, M. E. (1971). Investment and involvements as producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 22(2), 46-49.
- Steers, R. M. (1980). Antecedents and outcome of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 7(25), 22.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation & work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Tastan, S. B., & Gucl, G. (2014). *Explaining Intrapreneurial Behaviors of Employees with Perceived Organizational Climate and Testing the Mediating Role of Organizational Identification: A Research Study Among Employees of Turkish Innovative Firms*. Retrieved from www.sciencedirect.com

US Soccer Foundation. (2007). *The soccer field handbook how to build, fund & maintain soccer fields*. Fort Worth: Harcourt.

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9th ed.). Singapore: Cengage Learning.





แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 วิชาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจาก ผู้ให้สัมภาษณ์ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2) 20 – 25 ปี

☐ 3) 26 – 30 ปี

☐ 4) 31 – 35 ปี

☐ 5) 36 – 40 ปี

☐ 6) 41 – 45 ปี

☐ 6) 46 – 50 ปี

☐ 7) 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาโท

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

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ 1) น้อยกว่า 3 ปี☐ 2) 3 – 6 ปี☐ 3) 7 – 9 ปี☐ 4) มากกว่า 9 ปี

ส่วนที่ 2 การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	←	→	เห็นด้วยน้อยที่สุด	
ด้านโครงสร้างองค์กร					
1. องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านคิดว่าการแบ่งฝ่ายงานในองค์กรท่านมีความเหมาะสมแล้ว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. สายการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านเข้าใจเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านลักษณะงาน					
5. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. งานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. งานที่ท่านรับผิดชอบมีท้าทายความสามารถ ทำให้ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านปฏิบัติได้ดีและความชำนาญ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา					
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่าง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
ชัดเจน					
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน					
13. ผู้บังคับบัญชาถามไถ่ทุกข์สุขของท่านเสมอๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. พนักงานภายในหน่วยงานมีความเป็นมิตรต่อกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15. ท่านรู้สึกอบอุ่นและสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านค่าตอบแทน					
17. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรท่านมีความยุติธรรม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

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

ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	←	→	เห็นด้วยน้อยที่สุด	
ด้านจิตใจ					
21. ท่านพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. ท่านรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอดและความเข้มแข็งขององค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. ท่านมักจะรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้พูดถึงองค์กรของท่านไปในทางที่ไม่ดีและเสื่อมเสีย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. องค์กรนี้มีความหมายกับท่านมาก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านบรรทัดฐาน					
25. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26. ท่านรู้สึกว่าตนมีภาระผูกพันในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
27. ท่านรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้ไป เพื่อทำงานกับองค์กรใหม่ที่มีข้อเสนอที่ดีกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องนัก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
28. ท่านได้รับการอบรมและปลูกฝังให้จงรักภักดีต่อองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
29. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่า ท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
30. ท่านพอใจที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงานกับองค์กรนี้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
31. องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในแห่งหนึ่งที่เหมาะสำหรับการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
32. ท่านรู้สึกว่ปัญหาต่างๆ ขององค์กรก็คือ ปัญหาของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความพึงพอใจในงาน					
33. ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34. ท่านพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่ในสายงานของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
35. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
36. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานในแต่ละวัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร					
37. ท่านอยากทำงานในองค์กรต่อไปแม้จะมีโอกาสได้งานที่ดีกว่า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
38. ท่านจะยังทำงานกับองค์กรตลอดไปตราบเท่าที่องค์กรยังคงดำรงอยู่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
39. ท่านมีความรู้สึกว่องค์กรมีส่วนสำคัญต่อท่าน และท่านก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
40. การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความตั้งใจ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร					
41. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
42. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
43. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
44. ท่านยินดีทำงานนอกเวลาโดยไม่คาดหวังค่าตอบแทน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 4 สมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

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

สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์					
45. ท่านมีการวางแผนเป้าหมายการทำงานทุกครั้ง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
46. ท่านสามารถทำงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
47. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
48. ท่านยอมรับวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ได้ผลงานที่มี ประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
49. ท่านมีการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากร เพื่อให้ได้ ประโยชน์สูงสุดตามภารกิจของหน่วยงานที่กำหนดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการบริการที่ดี					
50. ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและตอบ ข้อซักถามกับลูกค้าอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
51. ท่านมีความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้อง แท้จริง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
52. ท่านสามารถสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างสอดคล้อง ถูกต้องและครบถ้วน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
53. ท่านมีความอดทน ความมั่นคงในอารมณ์ และความมั่นใจใน การปฏิบัติงานด้าน การบริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ					
54. องค์กรมีการฝึกฝนและอบรมให้ท่านใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด		เห็นด้วย น้อยที่สุด		
และวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เสมอ					
55. ท่านมีความสนใจใฝ่รู้ สัมผัสความรู้ความสามารถของตน จน สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงาน ได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
56. ท่านสามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับงานของตนเองให้แก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
57. ผลของการสัมมนาเชิงวิชาการในงาน มีส่วนช่วยให้ท่านมีผล การปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านจริยธรรม					
58. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สุจริต ถูกต้องตามหลัก กฎหมาย จริยธรรม และระเบียบกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
59. ท่านรักษาวาจามีสัญญาเชื่อถือได้ และประพฤติตัวอยู่ใน ศีลธรรมอันดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
60. ท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นอยู่เสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
61. ท่านดำรงความถูกต้อง รักษาผลประโยชน์ ชื่อเสียงขององค์กร เป็นสำคัญ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความร่วมมือร่วมใจ					
62. ท่านเต็มใจเรียนรู้จากทีมงานและบูรณาการการทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
63. ท่านมุ่งหวังความสำเร็จในการทำงานจากความร่วมมือเชิง มิตรภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
64. ท่านรับฟังความคิดเห็นและและตัดสินใจร่วมกับทีมงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
65. ท่านให้ความร่วมมือกับทีมงานในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 5 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

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

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←	→	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
66. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและให้การสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
67. ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานสูงขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
68. ท่านคิดว่าสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้เพียงพอต่อความต้องการของท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
69. ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากองค์กร เมื่อมีผลงานดีเด่น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
70. องค์กรของท่านมีการพิจารณาความดีความชอบมีความเท่าเทียมและเป็นธรรมเสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
71. องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ช่วยส่งเสริมหรือทำให้ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวดวงกมล เนตรสวัสดิ์
Name & Last name	Miss Duangkamon Netsawat
วัน เดือน ปีเกิด	5 พฤศจิกายน 2533
Date of Birth	November 5, 1990
สถานที่ติดต่อ	89/111 หมู่บ้านชัยพฤกษ์-บางใหญ่ ซอย 2/3 ถนน จันทน์เอี่ยม แขวงเสารงหิน เขตบางใหญ่ จังหวัด นนทบุรี 11140
Address	89/111 Chaiyapreuk-Bangyai Village, Soi 2/3, Janthongeam Road, Saothonghin, Bangyai, Nonthaburi 11140
อีเมล	mod_quiizx_ux3@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต
Education	สาขาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ Bachelor of Communication Arts in Broadcasting Bangkok University

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 18 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ดวงกมล เนตรสวัสดิ์ อยู่บ้านเลขที่ 201
ซอย ถนน ตำบล/แขวง ศาลาแดง
อำเภอ/เขต เกาะรัตนโกสินทร์ จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10110
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 756 02 00904
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยการรับรู้บรรษัทองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร
และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในทฤษฎีปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “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

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ตวงมา นพวงศ์)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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