

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงในการทำงาน
ของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย
ในจังหวัดสมุทรสาคร

A Study of Organizational Culture, Organizational Commitment and
Work Motivation of Employees Influencing Organizational Loyalty
in a Thai Commercial Bank, Samutsakorn Province



การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อ
ความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

A Study of Organizational Culture, Organizational Commitment and Work Motivation
of Employees Influencing Organizational Loyalty in a Thai Commercial Bank,
Samutsakorn Province



นัทธัฐภักดิ์ มิ่งสัมพรพงศ์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2558



© 2560

นัทรฐุภัก มิ่งสัมพรพงศ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้วิจัย นัทรฐภักดิ์ มิ่งสัมพรางค์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

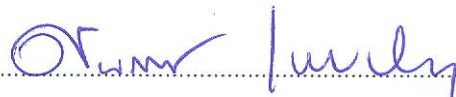


(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)



(ดร.ต้นสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

16 ธันวาคม 2559

นันทรัฐภาค มิ่งสัมพรพงศ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร (71 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อ องค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร 2) ความเชื่อมั่นขององค์กรที่มีผลต่อ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาครและ 3) แรงจูงใจใน การทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคาร พณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ความเชื่อมั่นขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดี ต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ธนาคารพาณิชย์ไทย, วัฒนธรรมขององค์กร, ความเชื่อมั่นขององค์กร, แรงจูงใจใน การทำงาน, ความจงรักภักดี

Mingsamprang, N. M.B.A., December 2016, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Organizational Culture, Organizational Commitment and Work Motivation
of Employees Influencing Organizational Loyalty in a Thai Commercial Bank
Samutsakorn Province (71 pp.)
Advisor: Assoc.Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were to study: 1) the organizational culture factor has an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province, 2) the organizational commitment factor has an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province, and 3) the work motivation factor has an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province. The researcher gathered the data by distributing the questionnaire to employees in a Thai commercial bank, Samutsakorn province. The researcher calculated the sample of 400 employees to be used in the study. The statistical used to analyze the data was percentage, mean, and standard deviation as well as the inferential statistics used was the simple regression analysis. It was found that the organizational culture factor had an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province, the organizational commitment factor had an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province as well as the work motivation factor had an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province with the statistical significance of 0.05.

Keywords: Thai Commercial Bank, Organizational Culture, Organizational Commitment, Work Motivation, Organizational Loyalty

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือของ รศ.ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งท่านได้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานอีกด้วย ขอขอบคุณสำหรับคำแนะนำและความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน ในการทำวิจัย

นอกจากนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในคณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (หลักสูตรภาษาไทย ภาคเสาร์-อาทิตย์) ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยเฉพาะบุคคลเรื่องนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา พี่สาว และญาติมิตร ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนตลอดจนคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

นัทรฐภัค มิ่งสัมพรพงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.5 สมมติฐานการวิจัย	4
1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	4
1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย	5
1.8 นิยามคำศัพท์	5
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	7
2.1.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎี	8
2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับด้านวัฒนธรรมองค์กร	8
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเชื่อมั่นขององค์กร	14
2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	15
2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	25
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	29
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.4 สมมติฐานการวิจัย	35
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	36
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	37
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	48
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	50
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	54
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก แบบสอบถามงานวิจัย	64
ประวัติผู้เขียน	71
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ผลของการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม	33
ตารางที่ 3.2: กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระยะเวลา	35
ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร	38
ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรสาคร	38
ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลวุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร	39
ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร	39
ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร	40
ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลระดับตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร	40
ตารางที่ 4.7: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลระดับรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร	40
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม ขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรสาคร	41
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่น ขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรสาคร	43
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจใน การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรสาคร	44
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

- ตารางที่ 4.12: อิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กรมีระดับความจงรักภักดี 48
ต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาครโดยใช้สถิติทดสอบหา
ความสัมพันธ์แบบการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)
- ตารางที่ 4.13: อิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กรมีระดับความจงรักภักดี 49
ต่อองค์กรในจังหวัดสมุทรสาครโดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอย
แบบง่าย (Simple Regression Analysis)
- ตารางที่ 4.14: อิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานมีระดับความจงรักภักดี 49
ต่อองค์กรในจังหวัดสมุทรสาครโดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอย
แบบง่าย (Simple Regression Analysis)



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของวิจัย

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยมีการเปิดรับสมัครพนักงานใหม่อยู่ตลอดเวลาส่งผลมีการสรรหาและทำการคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมาก จากปัญหาที่เกิดขึ้นสิ่งที่จะต้องพัฒนาสำหรับองค์กรธนาคารพาณิชย์ไทยนั้นคือ การสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไปย่อมเท่ากับการเสียต้นทุนที่มีค่าไปโดยได้รับผลตอบแทนไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้นวัฒนธรรมขององค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความจงรักภักดี เป็นตัวแปรสำคัญประการหนึ่ง โดยตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นการสะท้อนความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระยะยาว ดังนั้นวัฒนธรรมขององค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน จะส่งเสริมให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและยอมรับเป้าหมายและทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (ประคัลภ์ ปันขพลังกูร, 2557)

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง การบรรลุความสัมฤทธิ์ผลในการบริหารองค์การภายใต้ความสำเร็จและมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นเกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ บุคลากรในองค์กรจึงเปรียบเสมือน “ต้นทุน” ที่มีค่ามหาศาล อีกทั้งยังเป็นต้นทุนที่องค์กรต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์การแล้วจะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และสร้างสมประสบการณ์ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะจะได้ตอบโจทย์ให้ทันกับคู่แข่งในปัจจุบัน เพื่อความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและพร้อมจะปฏิบัติงานที่ท้าทาย ความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้นเพื่อรักษาบุคลากรให้มีคุณค่าเหมาะสมแก่องค์กรในระยะยาว (มัทฉี บุญประเสริฐ, 2557)

ทั้งนี้ บทความของเว็บไซต์ IM2 Market ยังเสริมว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการบริหารองค์กร เพราะเป็นขั้นตอนที่ได้คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งหน้าที่และเหมาะสมกับงาน ทำให้การทำงานมีคุณภาพผลงานที่ออกมาได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์กร โดยมีการพัฒนาจิตส่วสติกการให้กับพนักงาน มีการประเมินผลการทำงาน วิเคราะห์การทำงาน เพื่อจิตส่วสติกการให้แก่บุคคลอย่างเหมาะสมการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็น

สิ่งจำเป็นและมีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร นอกจากองค์กรต้องจัดให้มีสวัสดิการ มีการวิเคราะห์ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้ว การสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างทรัพยากรบุคคล ก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานหรือบริหารคนซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ในข้อมูลดังกล่าวเบื้องต้นจำเป็นต้องอาศัยความเชื่อมั่นในองค์กรของพนักงานรวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการทำให้พนักงานทุกคนทั้งระดับผู้บริหารและระดับการปฏิบัติการมีส่วนร่วมในองค์กรด้วยกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้มีการกล่าวถึงและนำมาสู่การพิจารณาเป็นประเด็นในการนำไปสู่การสร้างความรักภักดีต่อองค์กร (การจัดการทรัพยากรมนุษย์, 2558)

ดังนั้น จากประเด็นต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาผู้วิจัยจึงได้รวบรวมและนำมาสู่การกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ จำนวน 3 ข้อ ดังนี้คือ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมขององค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

1.2.2 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นขององค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

1.2.3 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กร ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กร ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน และข้อมูลระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากสาขาต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัด เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีการดำเนินการทำงานในทุก ๆ ด้านส่งผลให้เห็นการปฏิบัติงานและสามารถศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดี

ต่อองค์กร โดยทำการสำรวจ ณ สาขาต่าง ๆ ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 13 สาขา ได้แก่

- 1) สมุทรสาคร 2) ตลาดมหาชัย 3) ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร 4) เพชรเกษม 91 5) พุทธมณฑลสาย 4 6) กระทุ่มแบน 7) โกรกกราก 8) บ้านแพ้ว 9) บีคีมมหาชัย 10) พันท้ายนรสิงห์ 11) ถนนเศรษฐกิจ 1 12) พอร์ตโตชิโน้ และ 13) โพธิ์แจ้

จากกลุ่มประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสาขาละ 34, 33 และ 30 คน ตามขนาดสาขา จากจำนวนธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดจำนวน 13 สาขา และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

วันที่ 18 และวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

วันที่ 25 และวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สาขา วุฒิการศึกษา อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ 2) ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร 3) ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กรข้อมูล และ 4) ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน

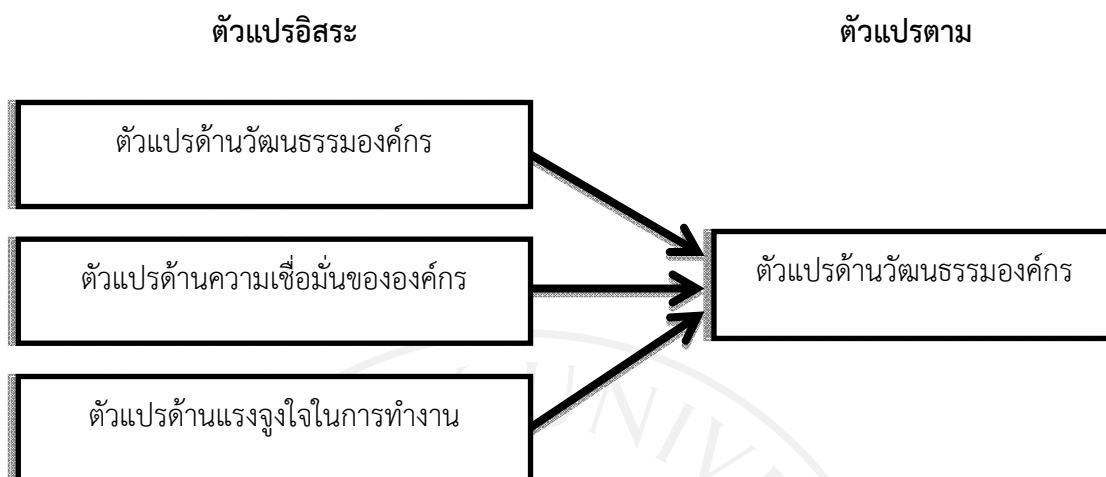
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย ข้อมูลระดับความจงรักภักดีขององค์กร

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ จำนวน 4 กลุ่ม คือ ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กร ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ข้อมูลระดับความจงรักภักดีขององค์กร

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระ ที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัย

- 1.5.1 วัฒนธรรมขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย
ในจังหวัดสมุทรสาคร
- 1.5.2 ความเชื่อมั่นขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย
ในจังหวัดสมุทรสาคร
- 1.5.3 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย
ในจังหวัดสมุทรสาคร
- การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

- วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่
- 1.6.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่
ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 1.6.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์
สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้
- สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ที่จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอย
แบบง่าย (Simple Regression Analysis)

1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.7.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะธนาคารพาณิชย์ไทยเท่านั้นไม่รวมถึงสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินใกล้เคียงกัน (การเขียนข้อจำกัดในรูปแบบและวิธีการวิจัย)

1.7.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

1.7.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร จะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรคุณสมบัติส่วนบุคคล วัฒนธรรมขององค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.8 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.8.1 ธนาคารพาณิชย์ไทย คือ สถาบันการเงินภาคเอกชนที่มีความสำคัญที่สุดในประเทศไทย เพราะมีปริมาณเงินฝากและจำนวนเงินให้กู้สูงสุดเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่อยู่ภายในจังหวัดสมุทรสาคร

1.8.2 วัฒนธรรมขององค์กร คือ วิถีชีวิตที่ปฏิบัติตามความเคยชิน ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม ภาษา วัตถุ เป็นต้น ทำให้คนอยู่ร่วมกันเป็นสังคมอย่างมีระเบียบ องค์กรมีบุคลากรที่มีความต่างด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึก ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรโดยบุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.8.3 ความเชื่อมั่นขององค์กร คือ การที่พนักงานภาคปฏิบัติจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความรักในองค์กรนั้น ๆ ในสถานการณ์ที่ต้องการเลือกสถานที่ทำงานที่เหมาะสมที่จะนำพาอนาคตของเราไปได้ตามเป้าหมาย

1.8.4 แรงจูงใจในการทำงาน คือ สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทางหรือแรงผลักดันให้บุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยให้บุคคลพยายามทำงานให้เจริญก้าวหน้า

1.8.5 ความจงรักภักดี คือ ความรู้สึกต้องการที่จะอยู่และไม่อยากไปจากองค์กร มีความรู้สึกรักใคร่ ซึ่งอาจเป็นเพราะองค์กรนั้นมีสิ่งจูงใจบางอย่างที่ทำให้สมาชิกรู้สึกเสียดายที่จะต้องจากองค์กร

ไป นอกจากนี้ สมาชิกจะผูกพันมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับหน่วยงานและภาระงานที่สมาชิกทำงานอยู่ กล่าวคือ พึงพอใจที่จะทำและต้องการให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กร

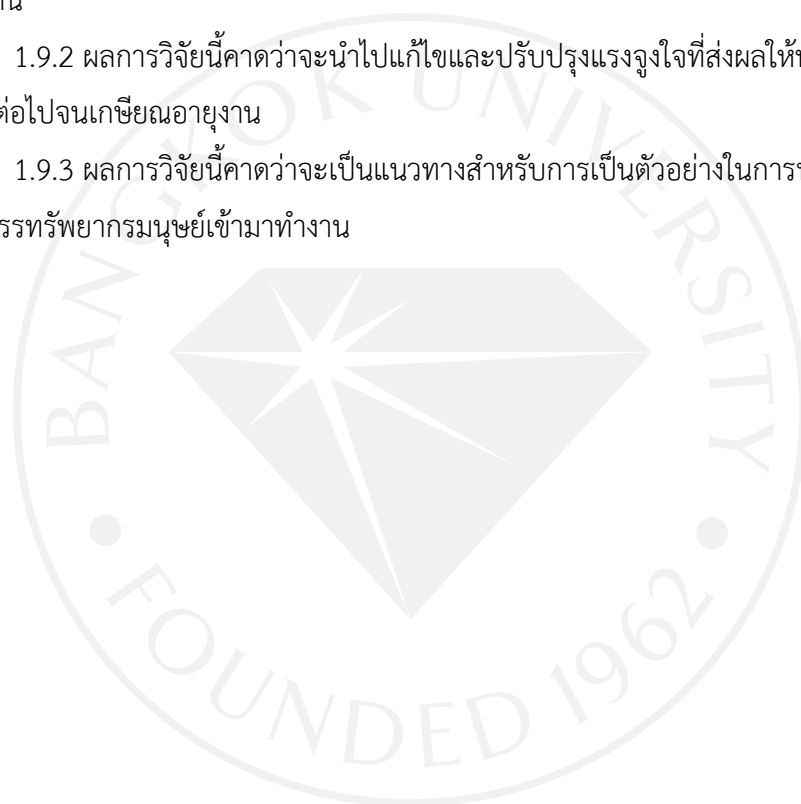
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.9.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานในระยะยาวได้อย่างมีความสุขและงานออกมาในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

1.9.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงแรงจูงใจที่ส่งผลให้พนักงานอยากร่วมงานต่อไปจนเกษียณอายุงาน

1.9.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมมองการคัดสรรทรัพยากรมนุษย์เข้ามาทำงาน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎี
 - 2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับด้านวัฒนธรรมองค์กร
 - 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเชื่อมั่นขององค์กร
 - 2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
 - 2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการกรณีศึกษา วัฒนธรรมขององค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

2.1.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ธนาคารพาณิชย์ไทยได้ขยายสาขาออกไปครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่วประเทศเท่านั้นธนาคารพาณิชย์ไทยได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับงานให้บริการลูกค้า และการปฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์และเครื่องเอทีเอ็มไปทั่วทุกจังหวัด

ปัจจุบัน ธนาคารยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทยโดยได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก “ธนาคารแสนสะดวก” หรือ “The Convenience Bank” ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดียิ่งขึ้นแก่ผู้ถือหุ้นและพนักงานปฏิบัติการภายในองค์กรให้มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กร เกิดความเชื่อมั่นในหน้าที่การงาน และทำให้รักองค์กรอันเป็นแรงจูงใจในการทำงานซึ่งทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรธนาคารพาณิชย์ไทย

2.2 แนวคิดและทฤษฎี

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับด้านวัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

สภาพแวดล้อมของการทำงานในแต่ละองค์กรนั้นมีลักษณะเป็นศูนย์รวมของคนทำงานจากหลากหลายที่มาทำให้แต่ละคนมีความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกันออกไปการทำงานร่วมกับคนอื่นจึงอาจไม่ใช่เรื่องง่ายนักอาจจะมีบางจุดที่ทำให้ต้องมีการปรับแก้ไขซึ่งถ้าหากต้องการให้คนเหล่านี้ทำงานร่วมกันด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกันก็จำเป็นต้องมีสิ่งยึดเหนี่ยวบางอย่าง เพื่อให้คนทั้งองค์กรเดินไปในทางเดียวกันได้

วัฒนธรรมในองค์กร (Organization Culture) จึงถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในองค์กร ไม่ว่าจะเล็กหรือจะใหญ่ภายในทุกองค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อกำหนดขอบเขตของการอยู่ร่วมกัน และล้วนต้องมีไว้เพื่อช่วยยึดเหนี่ยวและเป็นทิศทางกำกับการทำงานสำหรับคนทั้งองค์กรแทบทั้งสิ้น โดยวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยปรับแนวคิดของแต่ละคนให้ตัดสินใจไปในทางเดียวกันมากขึ้นและยังส่งผลไปยังลูกค้า ชักพลายเออร์ และผู้ที่มีส่วนร่วมในองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันอีกด้วย

อันที่จริงรายละเอียดปลีกย่อยในองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรแต่ละแห่งก็มี ความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์หรือทิศทางขององค์กรและรูปแบบการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ในบริษัทขนาดใหญ่ที่มีการร่วมหุ้นกับบริษัทข้ามชาติมีเป้าหมายองค์กรที่จะเป็นผู้นำในด้านใด ด้านหนึ่งในระบับนานาชาติดาจจะต้องกำหนดวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานในองค์กรพร้อมรับ ความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ๆ และส่งผลให้มีการแข่งขันในธุรกิจตลอดเวลา และส่งเสริม การเรียนรู้ให้กับพนักงานอย่างเต็มที่ เป็นต้น แต่หากพูดถึงภาพกว้างๆ ของธุรกิจโดยทั่วไปแล้วก็จะ มีองค์ประกอบหลัก ๆ ของวัฒนธรรมองค์กรที่ค่อนข้างจะเป็นสากลและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับ แทบทุกธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1) คุณค่าในองค์กร (Core Value)

คุณค่าองค์กรนั้นอาจเป็นแก่นวิถีคิด ความเชื่อ หรือหลักการสำคัญที่กำหนดขึ้นมาโดย องค์กรให้ทุกคนยึดถือเป็นหลักสำคัญ เพราะสิ่งนี้คือหัวใจสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมในองค์กร หรือหลักการสำคัญที่กำหนดขึ้นมาโดยองค์กรให้ทุกคนยึดถือเป็นหลักสำคัญอาจจะเริ่มจากการสังเกต และพูดคุยภายในองค์กรของเราให้มีน้ำหนักความสำคัญเรื่องอะไรเป็นเรื่องใหญ่ เช่น เน้นเรื่อง ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า เน้นเรื่องความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยี หรือเน้นการพัฒนานวัตกรรม ใหม่ ๆ ให้ก้าวหน้าเร็วกว่าคนอื่นตลอดเวลา เน้นคุณภาพและช่วยเหลือชีวิตของคนในสังคม เป็นต้น

และให้นำหลักคิดนั้นมาประยุกต์และปรับใช้ในทุกๆ เรื่องในการทำงานและการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ

นอกเหนือจากคุณค่าองค์กรที่ใช้ในการทำงานบางครั้งก็อาจจะรวมไปถึงชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรด้วย เช่นที่บริษัทปูนซิเมนต์ไทยหรือ SCG มีคุณค่าองค์กรเรื่องการตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงานและใช้ชีวิตแม้ขณะที่อยู่นอกบริษัท องค์กรก็ยังสร้างความคาดหวังว่าพนักงานจะยังคงยึดถือคุณค่าเรื่องความปลอดภัยตลอดเวลา เป็นต้น

คุณค่าขององค์กรนี้ควรปลูกฝังให้กับพนักงานทุกๆ คนให้เข้าใจและรับทราบตั้งแต่วันแรกที่พวกเขาเข้ามาทำงาน พร้อมทั้งบอกวิธีการนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

2) สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่าย

จัดกิจกรรมสนทนาการถือเป็นคนช่วยหนึ่งในการสร้างความผูกพันในองค์กรเพื่อทำให้พนักงานภายในองค์กรมีการทำงานและการใช้ชีวิตในที่ทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่นและเกิดความสามัคคีในหมู่คณะ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่จะมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันอยู่บ่อยครั้ง เพื่อให้คนในองค์กรเกิดความสนิทสนมกันมากขึ้นและส่งผลให้มีความสามัคคีในหมู่คณะ โดยกิจกรรมที่ว่าอาจไม่ใช่แค่ตัวพนักงานแต่รวมถึงคนในครอบครัวของพนักงานแต่ละคนให้เข้ามามีส่วนร่วมอีกด้วย

3) ชื่นชมคนทำดี

การสร้างขวัญและกำลังใจถือเป็นแรงผลักดันให้คนที่ตั้งใจทำงานเดินหน้าต่อไปโดยไม่ย่อท้อในการปฏิบัติงาน มีคำชมหรือของรางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ถือเป็นกำลังใจที่สามารถทำให้พวกเขาพยายามให้ดีขึ้นต่อไปได้อีกในครั้งต่อไป โดยการประกวดพนักงานดีเด่นประจำเดือนหรือประจำปี หรือการจัดแข่งขันพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นให้คนในองค์กรพยายามทำงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้งานภายในองค์กรเต็มไปตามเป้าหมายที่วางไว้มากยิ่งขึ้น

4) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับชุมชน

กุญแจสำคัญขององค์กรที่ประสบความสำเร็จก็คือการเชื่อมโยงกับชุมชนและตอบแทนบางสิ่งคืนให้กับสังคม ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเรามีโรงงานติตแม่น้ำเราก็ควรรับผิดชอบต่อสังคมโดยการไม่ปล่อยน้ำเสียลงในแม่น้ำลำคลองที่อยู่ในละแวกชุมชนเหล่านั้น การจัดกิจกรรมบำบัดน้ำเสีย การจัดกิจกรรมทางการกุศล เช่น บริจาคเลือด บริจาคเงินช่วยเหลือต่างๆแก่ผู้ยากไร้หรือขาดแคลนสิ่งของ หรือถ้าเกิดเหตุการณ์ภัยธรรมชาติต่าง ๆ ก็เข้าไปให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ นอกจากจะสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับชุมชนแล้วยังทำให้พนักงานในองค์กรของเราภูมิใจที่ได้ทำอะไรเพื่อชุมชนด้วย

5) เอาใจใส่พนักงาน

อีกประเด็นหนึ่งของความภักดีของพนักงานขึ้นอยู่กับเอาใจใส่ของหัวหน้ามีหลากหลายวิธีที่เราสามารถแสดงให้เห็นว่าพวกเขาสำคัญต่อองค์กรของเราขนาดไหนการทำบันทึกเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ของพนักงานแต่ละคนไว้ในระบบ การช่วยเหลือเกื้อกูลพนักงานในโอกาสที่นำเคราะห์ร้ายเสียใจอย่างเช่น วันเกิด วันแต่งงาน วันรับปริญญาหรือวันสำคัญอื่นๆ ในชีวิต เพื่อแสดงความยินดีหรือจัดกิจกรรมฉลองเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือวันที่มีญาติมารดาบิดาของพนักงานเสียชีวิตซึ่งการเอาใจใส่นั้นไม่สำคัญว่าใครจะอยู่ตำแหน่งไหนไม่ว่าจะสูงกว่าหรือต่ำกว่าก็ควรทำความรู้จักกับคนอื่น ๆ ในทุก ๆ ระดับขององค์กร จะส่งผลทำให้พนักงานมองเห็นและเอาใจใส่ให้กับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมเท่าที่จะทำได้

6) ส่งเสริมการเรียนรู้

พนักงานทุกคนไม่ว่าจะตำแหน่งไหน ๆ ก็ต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งการที่จะเติบโตขึ้นไปได้ต้องอาศัยการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้นไปอยู่เสมอ องค์กรที่แข็งแกร่งจึงควรสนับสนุนการอำนวยความสะดวกในการพัฒนาตัวเองให้พนักงาน เพื่อช่วยผลักดันให้พนักงานกระตือรือร้นที่จะเพิ่มศักยภาพของตัวเองให้มากขึ้น เช่น มีการส่งเสริมให้พนักงานเรียนต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และจะได้นำมาใช้เป็นแนวในการปฏิบัติงาน การเชิญวิทยากรมาบรรยายเรื่องน่ารู้ต่าง ๆ ส่งเสริมโดยการสนับสนุนค่าเรียนในการอบรมภายนอกอย่าง จัดคอร์สเรียนภาษาต่างประเทศ และคอร์สพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรอง การวางแผนการตลาด การบริหารต่าง ๆ หรือแม้แต่ระบบการเรียนออนไลน์ที่ช่วยประหยัดต้นทุนได้มากกว่า ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมดนี้จะช่วยให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการพัฒนาตัวเองและยังเป็นการช่วยออกแบบให้การเรียนรู้มีรูปแบบที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

7) สร้างความต่อเนื่อง

อีกหนึ่งคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรที่ควรต้องมีคือความต่อเนื่อง ไม่ว่าจะองค์กรเราจะมีโครงการอะไร สิ่งสำคัญที่ควรทำคือสร้างความต่อเนื่องให้กับโครงการหรือกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขึ้นมา เพราะการทำแบบฉาบฉวยมักจะไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ตามมา เช่น การจัดกิจกรรมการกีฬาเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงานการจัดชมรมต่าง ๆ ก็ต้องมีการป้อนกิจกรรมและมีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความน่าสนใจของกิจกรรมและดึงดูดให้คนเข้าร่วมอยู่ตลอดเวลา หรือแม้แต่กิจกรรมการกุศลก็เช่นกันควรมีความต่อเนื่องและไม่ควรทำเพื่อเกาะกระแสสังคมต่าง ๆ เท่านั้น

8) รับรู้ประวัติความเป็นมา

ประวัติความเป็นมาจะทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมและแนวทางการทำงานต่าง ๆ ในองค์กรมากขึ้น เพื่อให้เดินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขึ้นในองค์กร ในขณะที่พนักงานได้รับรู้ว่า

องค์กรเกิดขึ้นมาด้วยอุดมการณ์ความตั้งใจแบบไหน ต้องผ่านอะไรมาและสร้างชื่อเสียงอะไรมาบ้าง พวกเขาคงภูมิใจไม่น้อยที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร และประเด็นด้านประวัติความเป็นมาจะทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมและแนวทางการทำงานต่าง ๆ ในองค์กรมากขึ้น เพื่อให้เดินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขึ้นในองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้เราเริ่มได้โดยการแบ่งเวลาส่วนหนึ่งวันปฐมนิเทศเพื่อให้พวกเขาได้รับรู้เลยว่ากำลังเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของอะไรอยู่

วัฒนธรรมในองค์กรสามารถสร้างขึ้นได้ไม่เว้นแม้ธุรกิจเล็ก ๆ อย่างร้านอาหาร เช่น การเอาใจใส่ลูกค้าเพื่อการบริการที่เป็นเลิศโดยการใช้รอยยิ้มบริการลูกค้าและบริการด้วยความเต็มใจ เอาใจเขามาใส่ใจเราเสมอ ความเอาใจใส่ทั้งตัวพนักงานเองและหัวหน้าและผู้บริหารก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมดี ๆ อีกอย่างสำหรับธุรกิจบริการแทบทั้งสิ้น ซึ่งไม่ว่าจะองค์กรใหญ่หรือเล็กล้วนต้องใช้สิ่งยึดเหนี่ยวเพื่อปรับทัศนคติจากคนหลากหลายที่มาให้มีการตัดสินใจไปในทางเดียวกันและเดินหน้าไปด้วยกันที่จุดมุ่งหมายที่บริษัทได้กำหนดไว้

Schein (1992 อ้างใน มัทณี บุญประเสริฐ, 2557) ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วยสิ่งที่เป็นนามธรรม (Intangible Phenomena) คือ ค่านิยม ความเชื่อ การรับรู้ และแบบแผนของพฤติกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น (Unseen) แต่จะแสดงออกมาเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่สามารถมองเห็นและสามารถสังเกตได้ในทุก ๆ องค์กร (Schein, 1992) ที่พบเห็นทั่วไปในองค์กร (Tesluk, Hofmann & Quigley, 2002) โดยกลุ่มพนักงานที่มีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อทำการแก้ไขปัญหา ใช้การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและสร้างความร่วมมือภายในองค์กร เมื่อองค์กรนำแผนนี้ไปใช้สำหรับแก้ปัญหาได้แล้วยังถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ขององค์กร เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Robbins & DeCenzo, 2004) วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันในองค์กรและเป็นแรงกระตุ้นเพื่อให้พนักงานในองค์กรมีแนวทางสำหรับปฏิบัติงานและแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรสามารถจำแนกออกเป็นสามระดับ โดยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน (Schein, 1999) คือ

- 1) วัฒนธรรมทางกายภาพ (Artifacts) สามารถรับรู้ได้และจับต้องได้จากการได้เห็น ได้ฟัง และได้จากความรู้สึกของพนักงาน คือ ลักษณะทางกายภาพหรือทางวัตถุขององค์กร
- 2) วัฒนธรรมที่เป็นค่านิยม (Espoused Values) เป็นสิ่งที่องค์กรกำหนดแล้วทำการสื่อสารให้พนักงานนำไปปฏิบัติต่อ ซึ่งพนักงานเชื่อกันว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำและทราบถึงวิธีการดำเนินการ วัฒนธรรมองค์กรประเภทนี้นำไปสู่พฤติกรรมและการทำงานของพนักงาน
- 3) วัฒนธรรมที่เป็นฐานคติ (Basic Assumption) จะปรากฏให้เห็นจากการมีพฤติกรรมและการกระทำที่พนักงานใช้ตอบสนองต่อสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งพนักงานจะแสดงออกโดยไม่มีความรู้สึกตัว (Unconscious) สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดและความรู้สึก

ของพนักงานในองค์กรที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ (Bowditch & Buono, 2005)

Robbins (1997 อ้างใน กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2556) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึงระบบของความหมายร่วม (System of Shared Meaning) ที่สมาชิกยึดร่วมกัน และเป็น สิ่งซึ่งแยกแยะองค์กรหนึ่งออกจากองค์กรอื่น ๆ ระบบของความหมายร่วมกลุ่มของคุณลักษณะที่ สำคัญที่เป็นค่านิยมขององค์กร

Hofstede, Deal & Kennedy (1991 อ้างใน กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2556) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นค่านิยมแม้ว่าองค์กรไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแต่ก็เป็นสิ่งที่ควรรับรู้ได้ โดยการสังเกตจากพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติมาร่วมกันในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็น สิ่งที่ทำให้ทราบว่าผู้ร่วมงานควรจะทำตัวอย่างไรหรือควรปฏิบัติอะไร

ภคินิจ ศรีธธา (2549 อ้างใน ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์, 2555) ได้กล่าวว่า การดำรงอยู่ อย่างแท้จริงของบริษัทจะอยู่ภายในหัวใจและจิตใจของพนักงานของพวกเรา “วัฒนธรรมองค์กร จะหมายถึงการผสมผสานของค่านิยมเรื่องราววีรบุรุษและงานพิธีที่มีความหมายอย่างมากต่อบุคคล ที่ทำงานอยู่ภายใต้องค์กร”

มัทณี บุญประเสริฐ (2557) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิต การทำงานที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวางผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอิสระวัฒนธรรมองค์กรพฤติกรรม และคุณภาพของชีวิตของ พนักงานมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้าง สูง และระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และคุณภาพ ชีวิตของพนักงานมีความสัมพันธ์กันนั้นมีความจำเป็นที่พนักงานในบริษัทเอกชนจะต้องมีควบคู่กันไป เนื่องมาจากที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตนั้นจำเป็นจะต้องมีวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม และ คุณภาพชีวิตเพื่อให้พนักงานบริษัทเอกชนมีแรงจูงใจในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้ และทำให้การทำงานในองค์กรต่าง ๆ สำเร็จไปได้ด้วยดีส่วนในด้านพฤติกรรมนั้นก็จัดเป็นหลักที่ จำเป็นสำหรับพนักงานบริษัทเอกชนเนื่องมาจากถ้าพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมที่ไม่สมควรแก่ การทำงานในองค์กรก็จะเป็นปัญหาในองค์กรได้การมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีในบริษัทนั้นซึ่งสามารถ ส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีอีกด้วยเป็นผลของอนาคตที่จะสามารถประสบผลสำเร็จในการทำงาน ในองค์กรได้

อภิขชญา บุญเจริญ (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้วัฒนธรรมเน้นสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกในองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับ ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากองค์การต่าง ๆ จะขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยสมาชิกใน องค์การในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นสมาชิกในองค์กร

จะต้องมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกที่ดี ช่วยเหลือเกื้อกูล มีน้ำใจซึ่งกันและกัน และยินดีที่จะช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรเมื่อพบปัญหาหรือมีความเดือดร้อน อีกทั้งสมาชิกในองค์กรยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ พบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นวัฒนธรรมและการยอมรับความเสี่ยงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ที่เน้นผลงาน, การปฏิบัติงานเป็นทีม, เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ, เน้นความมั่นคง พนักงานองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติ วิธีการทำงานและนวัตกรรมใหม่ในองค์กร รองลงมาคือ พนักงานในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานหรือเป้าหมายในองค์กร

ภคินี ศรีธธา (2549 อ้างใน ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์, 2555) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง ค่านิยมความเชื่อและแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะสร้างวัฒนธรรมที่พิเศษของพวกเขาเองขึ้นมาแม้แต่องค์กรภายใต้อุตสาหกรรมเดียวกันและแสดงวิถีทางการดำเนินงานที่แตกต่างกันวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อบริษัทเพื่อที่จะเผชิญหน้ากับการคุกคามทางการแข่งขันหรือการรับเอาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมสามารถนำบริษัทไปสู่การชะงักงันและความล้มเหลวในที่สุด

Allen (1985 อ้างใน ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์, 2555) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพวกเราและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของพวกเขาเองแม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่างโดยทั่วไปวัฒนธรรมหมายถึงวิถีชีวิตขององค์กรวิถีทางที่กระทำอยู่ ณ ที่นี้หัวใจสำคัญของวัฒนธรรมคือค่านิยมร่วมที่ถูกสันนิษฐานว่าเป็นส่วนหนึ่งตามธรรมชาติขององค์กร วัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่อาจเขียนไว้เป็นหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร ยิ่งกว่านั้นวัฒนธรรมจะมีผลกระทบต่อความสอดคล้องระหว่างพนักงานและองค์กรด้วย ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดระดับความพอใจของพนักงานบริษัทเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของพวกเขาเพื่อที่จะสนับสนุนการคิดค้นสิ่งใหม่และความสามารถแข่งขันได้อย่างไรประการแรกวัฒนธรรมที่ไม่เสริมสร้างจะต้องถูกยอมรับโดยผู้บริหารระดับสูงว่าเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเมื่อปัญหาทางวัฒนธรรมองค์กรได้ถูกยอมรับแล้ว ณะว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรจะมีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 วัฒนธรรมปัจจุบันจะถูกวิเคราะห์อย่างรอบคอบและอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงจะต้องถูกระบบ เราจะต้องพัฒนาแผนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขึ้นมาโดยมุ่งที่

เป้าหมายการสร้างความเป็นเลิศขององค์กร

ขั้นตอนที่ 2 สมาชิกขององค์กรจะได้รับการแนะนำกระบวนการเปลี่ยนแปลงการประชุมเชิงปฏิบัติการและการฝึกอบรมจะถูกดำเนินการเพื่อที่จะติดต่อบริษัทความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและแถลงเป้าหมายใหม่ของบริษัทแก่พนักงาน

ขั้นตอนที่ 3 การแปรสภาพองค์กร ได้บรรลุความสำเร็จนี้คือหัวใจของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมนโยบายโครงการและระเบียบวิธีปฏิบัติงานของบริษัทต้องถูกเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้ ณ ขั้นตอนที่ 1 และถูกติดต่อบริษัทขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 ผู้บริหารระดับสูงได้ข้อมูลป้อนกลับและประเมินวัฒนธรรมที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ วัฒนธรรมเดาอาจจะต้องดำเนินการปรับปรุงที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนความมั่นคงและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมแบบสิ่งมีชีวิตที่ต้องการวัฒนธรรมใหม่จะต้องสนับสนุนการก่อร่างใหม่ขององค์กรเพื่อให้เป็นบริษัทที่ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าและปัจจัยที่สำคัญอย่างอื่นภายในสภาพแวดล้อม

นฤมล โภชเรือง และอนิวัช แก้วจางาน (2555 อ้างใน มัทณี บุญประเสริฐ, 2557) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ปัญหาในด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และแนวทางการสร้างวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างคือ 24 พนักงาน บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) สังกัด ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 4 จำนวน 313 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่าระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง พนักงานบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาในการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านที่สูงที่สุดคือด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กรแนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ควรมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในด้านลูกค้าสำคัญที่สุด

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเชื่อมั่นขององค์กร

ความหมายของความเชื่อมั่นขององค์กร

การสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นในองค์กร

1) การใช้คำพูดให้เหมาะกับสถานการณ์ที่แย่งและการเรียบเรียงประเด็นให้ผู้ฟังเห็นความหวัง เห็นแสงสว่างได้ในระยะใกล้ที่สุด ทำให้เขาเห็นว่าสิ่งที่เขายังอยู่และมีส่วนร่วมกับองค์กร จะทำให้ผ่านสถานการณ์ร้าย ๆ ไปได้ ทำให้ผู้ที่ฟังเกิดความมั่นใจในคำพูดนั้น

2) เมื่อธุรกิจไม่ดี สวัสดิการเป็นสิ่งจำเป็นที่จะใช้เป็นตัวสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นให้กับพนักงานที่มีต่อองค์กรได้อีกปัจจัยหนึ่ง

3) ตอนอยู่ในช่วงวิกฤติ ส่วนใหญ่จะคิดเกี่ยวกับเรื่องคน พฤติกรรมของคน ก็คือสังเกตจากพฤติกรรมของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายไว้

4) ผู้นำต้องมีการวางระบบให้สามารถเข้าถึงพนักงานหรือเป็นเครื่องวัดอุณหภูมิแต่ละหน่วยธุรกิจและองค์กร แต่ไม่ใช่ไปก้าวก่ายเกินขอบเขตที่เกินจากงาน

5) การบริหารงานในภาวะวิกฤตของคณโโชค จะแบ่งทุก ๆ 5 ปี (จากการเข้ามาบริหารงานทั้ง 18 ปี)

– 5 ปีแรก จะเป็นช่วง Reengineer

– 5 ปีต่อปี จะเป็นช่วง Rebrand

– 5 ปีต่อมาอีก จะเป็นช่วง Reposition

– ในขณะนี้ (ปี 49–54) จะเป็นช่วง Rejuvenate: ทำให้คนเก่าที่ทำงานมานาน รู้สึกว่าเป็นคนใหม่ มีความรู้สึกใหม่ เต็มพลังใหม่เข้าไปซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้คือ การที่เราจะต้องเป็น People & HR Base Organization เพราะฉะนั้นหน้าที่หลักตอนนี้คือการทำอะไรให้คนมีความรู้สึกตื่นตัว มีความหวังที่อยากจะทำอะไรให้ประสบความสำเร็จ เปรียบเสมือนน้ำที่อยู่ในขวด ถ้าไม่เขย่ามันก็จะกลายเป็นคราบตะไคร่ เป็นตะกอนมากมาย ที่ไม่เปรียบเสมือนนิสัยของมนุษย์ถ้าเราไม่หมั่นเขย่าให้ใช้ชีวิตอยู่ไปวัน ๆ มันก็จะเกิดตะกอนที่เรียกว่า ความเคยชิน อยู่ไปแบบไม่มีความรู้สึก ว่าอยากทำอะไรเพื่อองค์กร หรือทำแบบขอไปที

6) น่าจะมีโปรแกรมที่ให้ CEO ได้ใกล้ชิดกับกลุ่มคนที่เป็น Talent ขององค์กร เพื่อให้เขาเห็นว่าการทำงานที่เขากำลังทำเพื่อองค์กรมันมีความหวัง

7) การรักษาคนเก่งของคณโโชค คือ การเคารพในตัวเขา (การฟัง รับความคิดเห็นของเขา)

จำลองลักษณะ อินทวัน (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยคุณลักษณะและจิตลักษณะที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจอันจะส่งผลก่อให้เกิดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจจากผู้ที่มีความไว้วางใจ

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งในหลาย ๆ ปัจจัยที่ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนในการทำงานว่าทำไมคนจึงขยัน มานะพากเพียรและปฏิบัติงานได้ดี แรงจูงใจจึงมีบทบาทสำคัญดังต่อไปนี้

แรงจูงใจสามารถช่วยอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมและพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลได้ แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เข้าใจว่าทำไมคนถึงมีพฤติกรรมเช่นนี้ อะไรเป็นสิ่งที่จูงใจให้คนมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นและแรงจูงใจสามารถอธิบายถึงความมานะพากเพียรในการกระทำพฤติกรรมและทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมนั้นอย่างกระตือรือร้นเต็มกำลังความสามารถตั้งนั้นรู้ถึงสิ่งจูงใจหรือแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในด้านการบริหารจัดการในการเสาะแสวงหาวิธีการที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต้องการ

แรงจูงใจยังแบ่งแยกความแตกต่างระหว่างบุคคลเช่น ทำไมบางคนมีความเพียรพยายามที่จะทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายในขณะที่บางคนไม่มีความเพียรพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคให้บรรลุเป้าหมายส่งผลให้ตลอดจนเข้าใจว่าทำไมบางครั้งบุคคลถึงทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมนี้ในขณะที่บางเวลาพฤติกรรมนี้จะไม่เกิดขึ้นเลยเนื่องจากบุคคลเหล่านั้นมีแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมนั้นแตกต่างกันเช่น การศึกษาวิจัยคนงานในโรงงานซึ่งเป็นพนักงานระดับล่างพบว่าความต้องการเงินและความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานดังนั้นในการจูงใจให้กลุ่มบุคคลนี้มีความขยันขันแข็งในการทำงานผู้บริหารอาจใช้มาตรการในเรื่องเงินจูงใจพนักงานในการปฏิบัติงานในขณะที่พนักงานระดับสูงสิ่งจูงใจในการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ ความสำเร็จและการได้รับการยกย่องเพื่อที่พนักงานปฏิบัติงานได้ดีจะได้คงระดับความพยายามในการทำงานต่อไป

แรงจูงใจช่วยให้บุคคล หน่วยงานหรือองค์การบริหารจัดการให้บุคคลหรือกลุ่มมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้โดยอาศัยแนวคิดแรงจูงใจซึ่งการจูงใจมีหลายประเภทอาจอาศัยการจูงใจประเภทต่าง ๆ ผสมผสานประกอบกันหรือเลือกใช้วิธีการจูงใจวิธีการใดวิธีการหนึ่งให้เหมาะสมกับบุคคลกลุ่มสถานการณ์และโอกาสเช่นสร้างกระบวนการจูงใจในการทำงานโดยการตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม ใช้สิ่งจูงใจในทางบวกและทางลบในการจูงใจบุคคล จูงใจบุคคลโดยการกำหนดเป้าหมายให้ความเป็นธรรม มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

การจูงใจมีความสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ด้วยความเต็มใจและพอใจ เช่น หัวหน้างานอาจใช้วิธีการจูงใจลูกน้องให้ใช้สิ่งแวดล้อมและพลังงานต่าง ๆ ในหน่วยงานของตนอย่างคุ้มค่าและไม่สิ้นเปลือง และอาจอาศัยแนวคิดเรื่องแรงจูงใจด้วยความเป็นธรรมและความคาดหวังมาใช้โดยลูกน้องรับรู้ที่ตนเองช่วยประหยัดในการใช้สิ่งแวดล้อมและพลังงานในหน่วยงานของตนนั้นเพื่อจะได้รับผลตอบแทนกลับคืนมาเป็นเงินบางส่วนที่จะร่วมแบ่งปันกันและถ้าพนักงานทุกคนร่วมมือกันประหยัดการใช้พลังงานให้มากก็ยิ่งได้ผลตอบแทนแก่องค์กรกลับคืนมามากตามด้วยในทำนองเดียวกันหัวหน้าหน่วยงานอาจใช้การจูงใจโดยการกำหนดเป้าหมายให้พนักงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะร่วมกันในการนำวัสดุบางอย่างหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่โดยกำหนดเป้าหมายที่วางไว้เป็นเป้าหมายที่ไม่ยากหรือง่ายเกินไปเมื่อพนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกันได้พนักงานต่างรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถในการทำพฤติกรรมสิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้พนักงานมีความเพียรพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนี้ต่อไป

ประเภทของแรงจูงใจในการทำงาน

ประเภทของแรงจูงใจในการทำงานสามารถแบ่งได้ตามกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา (Content Theories) และกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories)

1) กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระของแรงจูงใจกล่าวคือ ความต้องการเฉพาะอย่างหรือความต้องการภายในเป็นสิ่งจูงใจและกำกับแนวทางการแสดงออกพฤติกรรมของบุคคลทฤษฎีนี้พยายามหาคำตอบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัจจัยภายในบุคคลหรือสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ทฤษฎีแรงจูงใจในกลุ่มนี้มีหลายทฤษฎีในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการทฤษฎีแรงจูงใจภายในและภายนอก

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Needs Hierarchy Theory)

Maslow (1970) ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งจิตวิทยาทางด้านมนุษยนิยมได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของแรงจูงใจโดยความต้องการของมนุษย์ถูกจัดลำดับขั้นความสำคัญมนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาในสิ่งที่ยังไม่มีและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมของบุคคลต่อไปความต้องการใหม่ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลจะมีความต้องการในระดับสูงต่อไปความต้องการของมนุษย์เริ่มจากระดับขั้นต่ำสุดไปถึงระดับขั้นสูงสุด 5 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัยและความต้องการทางเพศ

2) ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนอง ความต้องการความปลอดภัยเป็นความต้องการทางสภาพแวดล้อมที่มั่นคงปลอดภัยเป็นอิสระจากภัยคุกคามทางกายภาพหรืออันตรายต่อจิตใจ

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเป็นมิตรมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นที่รักใคร่และยอมรับจากผู้อื่น

4) ความต้องการความมีคุณค่า (Esteem Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะทำให้เห็นว่าตนเองมีคุณค่าหรือนับถือตนเองและได้รับความสำเร็จ การยกย่อง เกียรติยศชื่อเสียงและการเคารพนับถือจากผู้อื่น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการพัฒนาตนเองให้สำเร็จได้เต็มศักยภาพสูงสุดของตนเองโดยตระหนักถึงขีดความสามารถของตนเองด้วย

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์แสดงให้เห็นว่าการตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะจูงใจคนให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นต้องเข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการของบุคคลด้วยจึงจะสามารถจูงใจบุคคลนั้นได้ ถึงแม้ว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ได้รับการวิพากษ์ถึงลำดับขั้นความต้องการที่เข้มงวดและมีหลักฐานการวิจัยบางส่วนที่พบว่าการเรียงลำดับ

ชั้นความต้องการไม่เป็นไปตามทฤษฎีที่ระบุไว้ (Wahba & Bridwell, 1973) แต่มีนักวิชาการหลายท่านระบุว่ามาสโลว์ไม่ได้ต้องการให้ลำดับชั้นความต้องการเป็นสิ่งที่ไม่ยืดหยุ่น ความต้องการบางอย่างอาจมีความสำคัญมากกว่าความต้องการอย่างอื่น ในทำนองเดียวกันความต้องการไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองในลำดับชั้นที่เข้มงวด (Barnes & Pressey, 2012)

ทฤษฎีแรงจูงใจภายในและภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation Approaches)

แรงจูงใจภายในสามารถใช้อธิบายพฤติกรรมบางอย่างที่บุคคลนํากิจกรรมหรืองานต่างๆ ที่บุคคลนั้นไม่ได้รับรางวัลหรือแรงเสริมใดๆ แรงจูงใจภายในให้ความสำคัญถึงคุณสมบัติของงานหรือกิจกรรมของงาน โดยที่คุณลักษณะของงานเองเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็น สนใจ อยากรู้ รับผิดชอบ ฯลฯ ลักษณะของงานหรือกิจกรรมเป็นเรื่องแปลกใหม่น่าท้าทายน่าสนใจสิ่งเหล่านี้จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ (Gagne & Deci, 2005) ดังนั้นแรงจูงใจภายในเป็นความต้องการของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากการเสาะแสวงหาของตนเองโดยความต้องการมีความสามารถความต้องการลืขิตด้วยตนเองและปัจจัยภายในงาน เช่น ความท้าทายน่าสนใจของงานเป็นแรงผลักดันไม่ต้องอาศัยรางวัลภายนอกหรือกฎเกณฑ์ข้อบังคับ (อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และวิลาสลักษณ์ ชวัลลสี, 2542) อารมณ์ยังเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องผสมผสานกับแรงจูงใจภายใน โดยความสนใจมีบทบาทโดยตรงที่สำคัญต่อพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน ในขณะที่โดยธรรมชาติบุคคลดำเนินกิจกรรมที่สนใจ ความสนใจจะเป็นองค์ประกอบอันใหญ่อันหนึ่งของสิ่งท้าทายที่เหมาะสม อารมณ์เปลือดเปลื่นและตื่นเต้นมาพร้อมกับประสบการณ์การมีความสามารถและอิสระเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งเป็นรางวัลภายในตนเอง แรงจูงใจภายในจึงเป็นแรงจูงใจที่ไม่ต้องการแรงเสริมภายนอก แรงจูงใจภายในจะให้ความสนใจในสิ่งจูงใจภายในงาน (Task Intrinsic Incentives) เช่น ความท้าทาย ความรับผิดชอบและความแปลกใหม่ที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยหลายเรื่องต่างยืนยันว่าแรงจูงใจภายในส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์การทำงาน เช่น ความคิดสร้างสรรค์ประสิทธิผลในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน (อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และอังคินันท์ อินทรกำแหง, 2553 และ Gagne & Deci, 2005)

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมใดออกมาโดยต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic Incentives) รางวัล แรงเสริมหรือกฎข้อบังคับมาเป็นเงื่อนไขที่กำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ออกมา โดยสิ่งจูงใจภายนอกที่ใช้อาจอาศัยสิ่งจูงใจภายนอกทางบวกเพื่อให้พฤติกรรมที่พึงประสงค์ดำรงอยู่และมีความเข้มข้นในการแสดงพฤติกรรมนั้น ได้แก่ การให้รางวัลหรือให้ได้รับผลลัพธ์ในทางบวกหลังจากได้กระทำพฤติกรรมนั้น เช่น การแสดงความชื่นชมยกย่อง การให้รางวัล ของขวัญหรือเงิน เป็นต้น

หรืออาจให้สิ่งจูงใจภายนอกทางลบ เช่น เจื่อนใจข้อบังคับ กฎระเบียบ การกำหนดเวลา เป็นต้นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการ แรงจูงใจภายนอกเกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องรางวัลแรงเสริมทางบวก แรงเสริมทางลบ การลงโทษและสิ่งจูงใจภายนอก แต่มีผลการวิจัยหลายเรื่องที่พบผลที่สอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจภายในว่าสิ่งจูงใจภายนอกบางประเภทเป็นตัวบั่นทอนแรงจูงใจภายในและความคิดสร้างสรรค์ ในขณะที่สิ่งจูงใจภายนอกบางอย่างส่งผลทางบวกต่อผลการทำงาน เช่น ทำงานให้เสร็จทันเวลา สมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ นอกจากนี้การศึกษาวิจัยยังต้องการองค์ความรู้ถึงวิธีการผสมผสานกันของแรงจูงใจภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดพลังร่วมแรงจูงใจ (Amabile, 1993 และGagne & Deci, 2005)

ในกลุ่มทฤษฎีเนื้อหาได้มีการศึกษาวิจัยในประเทศไทยเป็นจำนวนมากที่สำรวจระดับแรงจูงใจประเภทต่าง ๆ ของบุคลากรอาชีพต่าง ๆ และเปรียบเทียบแรงจูงใจที่จำแนกตามภูมิหลังและลักษณะทางชีวสังคม ผลจากการวิจัยยังคงยืนยันว่ามีความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องแรงจูงใจและความต้องการ เช่น การศึกษาของ มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2554) พบว่า เพศชายมีความต้องการอำนาจสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และตำแหน่งหัวหน้างานและผู้บริหารมีความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการสัมพันธ์ภาพ และความเชื่อมั่นในพลังตน สูงกว่าผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2) กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรู้คิดในการตัดสินใจและเลือกกระทำพฤติกรรม โดยพยายามอธิบายว่าแรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ในรูปแบบใด มากกว่าจะบอกว่าปัจจัยอะไรกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งความต้องการอาจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจูงใจในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีความเป็นธรรม

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory)

เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่มีการพัฒนามาจากแนวคิดของEdwin Lockeว่าแรงจูงใจที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย เป้าหมายเป็นสิ่งที่บุคคลตั้งใจให้บรรลุในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในอนาคต เป้าหมายช่วยส่งเสริมการกระทำโดยมุ่งความใส่ใจของบุคคลไปยังเป้าหมายที่ต้องการ มีความเพียรพยายามและหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยการกำหนดเป้าหมายผลการกระทำที่เฉพาะเจาะจงและท้าทาย สามารถจูงใจและเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรมในทางที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น การกำหนดเป้าหมายเพื่อจูงใจบุคคลให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นจะต้องไม่ยากหรือง่ายเกินไปควรเป็นเป้าหมายที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล (Locke & Latham, 1990)

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีลักษณะที่สำคัญคือ ความผูกพันกับเป้าหมายของบุคคล (Individual Goal Commitment) ซึ่งหมายถึง ความเข้มข้นในการที่จะมุ่งมั่นให้บรรลุเป้าหมาย

ความผูกพันกับเป้าหมายได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยภายนอกปัจจัยปฏิสัมพันธ์ และปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายนอก (External Factors) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับเป้าหมาย ได้แก่ ผู้มีอำนาจ อิทธิพลของเพื่อนและรางวัลภายนอก

ปัจจัยปฏิสัมพันธ์ (Interactive Factors) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพันธะของบุคคลที่จะให้ บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การแข่งขันและโอกาสการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

ปัจจัยการรู้คิดภายใน (Internal Cognitive Factors) เป็นสิ่งที่เอื้อต่อความผูกพันกับเป้าหมาย ได้แก่ รางวัลภายในจิตใจของตนเองและความคาดหวังความสำเร็จ

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

Vroom (1964) เป็นผู้ริเริ่มทฤษฎีแรงจูงใจตามความคาดหวังในการอธิบายการที่บุคคล ถูกจูงใจให้ทำงานหรือกิจกรรมบางอย่างเมื่อบุคคลคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งที่ต้องการจากการทำกิจกรรม นั้น ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญว่ามนุษย์เป็นบุคคลที่มีเหตุผลที่คิดเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการทำเพื่อให้ได้รางวัล และรางวัลนั้นมีความหมายสำหรับบุคคลนั้นก่อนที่บุคคลจะกระทำงานหรือกิจกรรมนั้น โดยทั่วไป นักทฤษฎีความคาดหวังเห็นสอดคล้องกันว่าแรงจูงใจเป็นผลมาจากความเชื่อที่แตกต่างกัน 3 ประเภท ที่บุคคลมีอยู่ ได้แก่ ความคาดหวัง (Expectancy) การกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality) และ การรับรู้คุณค่า (Valence) ความคาดหวังเป็นความเชื่อของบุคคลที่ว่าความพยายามจะส่งผลต่อระดับ ความสำเร็จของงานการกระทำกับผลลัพธ์ เป็นความเชื่อของบุคคลที่ว่าผลการกระทำจะได้รับรางวัล การรับรู้คุณค่าเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัลที่ได้รับ

แนวคิดนี้ถือว่าแรงจูงใจมาจากผลคูณขององค์ประกอบสามส่วนนี้ร่วมกันบุคคลจะมี แรงจูงใจในการกระทำสูงถ้าองค์ประกอบทั้งสามส่วนนี้มีคุณค่าสูงหมด ถ้าองค์ประกอบส่วนใด ส่วนหนึ่งมีค่าเป็นศูนย์ระดับแรงจูงใจรวมจะเป็นศูนย์เช่นเดียวกัน ทฤษฎีความคาดหวังมองว่าแรงจูงใจ เป็นปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยแรงจูงใจผสมผสานกับทักษะและ ความสามารถของบุคคล การรับรู้บทบาทและโอกาสในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ทฤษฎีความคาดหวังได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การที่หลากหลาย เช่น การใช้ทฤษฎีความคาดหวัง อธิบายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจ พบว่า ทฤษฎีความคาดหวังสามารถอธิบายพฤติกรรม การทำงานของตำรวจที่มีลักษณะเด่นชัดที่ให้ผลลัพธ์ที่ง่ายต่อการตรวจสอบ เช่น การจับกุม การกระทำความผิด แต่ทฤษฎีนี้ไม่เหมาะที่จะอธิบายพฤติกรรมการทำงานของตำรวจที่ผลลัพธ์ การทำงานยากต่อการตรวจสอบ เช่น ปริมาณเวลาที่ใช้ทำกิจกรรมในการป้องกันอาชญากรรมด้วย การตรวจตราความปลอดภัยขององค์กรธุรกิจและที่อยู่อาศัย (Johnson, 2008) สำหรับการ ประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจการทำงานของพนักงานโรงแรมได้รับการยืนยันว่า ทฤษฎีความคาดหวังที่ปรับแล้วประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ ความคาดหวัง ความเชื่อใน

การกระทำจะได้รับรางวัลภายใน (Intinsic Instrumentality) ความเชื่อในการกระทำจะได้รับรางวัลภายนอก (Extinsic Instrumentality) การรับรู้คุณค่าภายใน และการรับรู้คุณค่าภายนอก อธิบายกระบวนการจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมได้เป็นอย่างดี และยังพบว่าปัจจัยการจูงใจภายในมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยการจูงใจภายนอก (Chiang & Jang, 2008)

ทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory)

Adams (1963) ได้พัฒนาทฤษฎีความเป็นธรรม โดยมีสาระสำคัญว่าการจูงใจได้รับอิทธิพลจากความเป็นธรรมหรือความเสมอภาคที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน การรับรู้ของบุคคลถึงความเป็นธรรมเป็นการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นโดยคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ปัจจัยนำเข้าได้แก่ สิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลมีส่วนเสริมสร้างในการทำงานหรือกิจกรรมที่ใช้ในการทำงานเช่นเวลาที่ใช้ในการทำงาน ประสบการณ์ คุณสมบัติ ความพยายามและปริมาณงาน ส่วนผลลัพธ์เป็นสิ่งต่าง ๆ ได้จากการทำงานหรือกิจกรรม เช่น ผลประโยชน์ ชื่อเสียงและค่าจ้าง โดยบุคคลจะเปรียบเทียบผลลัพธ์และปัจจัยนำเข้าของตนเองและผู้อื่นแล้วตัดสินว่ามีความเป็นธรรมหรือไม่ในความสัมพันธ์ของสิ่งเหล่านี้ ในรูปของสัดส่วนถ้าบุคคลเชื่อว่าการปฏิบัติอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นสอดคล้องกับความคาดหวังของบุคคลนั้นแล้วบุคคลนั้นจะถูกจูงใจให้ดำรงหรือคงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไว้ ในทางตรงข้ามถ้าบุคคลคิดว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมบุคคลนั้นจะพยายามลดความไม่เสมอภาคนั้นโดยการลดการปฏิบัติงานหรือการกระทำและผลจากการศึกษาวิจัยหลายเรื่องต่างพบว่า การรับรู้ความไม่เป็นธรรมส่งผลต่อผลลัพธ์การทำงานที่ไม่พึงประสงค์ เช่น พฤติกรรมต่อต้านการผลิต การหยุดงาน ความท้อแท้เหน็ดเหนื่อย และความตั้งใจจะออกจากงาน รวมทั้งส่งผลต่ออารมณ์ทางลบ เช่น ความรู้สึกโกรธ และความกลัว (Disley, Hatton & Dagnan, 2009 และ Roy, Bastounis & Minibas-Poussard, 2012) จากแนวคิดของAdam (1963) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ขยายขอบเขตศึกษาโครงสร้างไว้หลายลักษณะ เช่น ความเป็นธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ความเป็นธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ความเป็นธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) ความเป็นธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) และความเป็นธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) และผลการวิจัยของ ซัญญา ลีส์ตรูฟาย, วิลาสลักษณ์ ชิววลี, อรพินทร์ ชูชม และนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2552) พบว่า การรับรู้ความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่เทศกิจประกอบด้วยความเป็นธรรมด้านผลตอบแทน ความเป็นธรรมด้านกระบวนการ และความเป็นธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานผ่านความพึงพอใจในการทำงาน

Herzberg (1959) ได้กล่าวว่า ด้านแรงจูงใจในการเป็นพนักงานในองค์กรที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนและการทำงานร่วมกันให้ประสบผลสำเร็จและได้รับการยกย่อง ความรับผิดชอบต่อ

หน้าที่และความก้าวหน้า

แนวทางการจูงใจบุคลากรในการทำงาน

การจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นทั้งศิลปะและศาสตร์อย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่างๆ ของหน่วยงานวิธีการปฏิบัติที่สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การทำงานมีหลายแนวทางดังนี้ เช่นคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจ ความต้องการค่านิยม ความสามารถ ความสนใจและการเรียนรู้ ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าแรงจูงใจและค่านิยมของพนักงานเหมาะสมกับงานที่ทำเช่น พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ควรจัดสรรงานที่ง่ายไม่ซ้ำซ้อน ในขณะที่พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงควรจัดสรรงานที่ท้าทายความสามารถ การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแรงจูงใจความต้องการหรือบุคลิกลักษณะของตนเองแล้วบุคคลนั้นย่อมเต็มใจใช้ความสามารถและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เช่นเดียวกับการให้ผลตอบแทนและรางวัลในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานนั้นควรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลด้วยทำให้งานที่ทำนั้นน่าดึงดูด น่าสนใจและสอดคล้องกับแรงจูงใจและค่านิยมของพนักงาน เช่น การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) สำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจภายใน โดยทำให้งานน่าสนใจ ท้าทายความสามารถและให้อิสระในการเลือกวิธีการทำงาน แต่ถ้าพนักงานยังขาดทักษะ ความสามารถ ความพร้อมที่จะทำอะไรด้วยตนเอง งานที่ท้าทายจะออกแบให้พนักงานทำตามความถนัด (Specialization) เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานหรือให้พนักงานมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ไปทำหน้าที่อื่น ๆ โดยที่ระดับทักษะ ความสามารถ ตลอดจนลักษณะงานยังคงคล้ายคลึงกัน เพื่อลดความเบื่อหน่ายและขาดความกระตือรือร้นในการที่ต้องทำงานแบบเดิมใช้สิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามความต้องการขององค์การ สิ่งจูงใจใด ๆ นั้นเป็นสิ่งที่มียุทธพลที่ดึงดูดหรือผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่แสดงพฤติกรรมโดยสิ่งจูงใจเป็นสิ่งที่ใช้ดึงดูดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือกิจกรรมซึ่งต่างจากรางวัลเป็นสิ่งที่ดึงดูดที่เกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดพฤติกรรมและเพิ่มโอกาสที่จะเกิดพฤติกรรมนั้นอีก โดยสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่องค์การจัดสรรให้พนักงานนั้นมีหลายรูปแบบเช่น เงิน ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ สถานภาพ และตำแหน่ง พนักงานต้องรับทราบสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัล สำหรับการปฏิบัติงานที่พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะได้รับรางวัลแบบใดเป็นสิ่งตอบแทนสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน พนักงานเห็นคุณค่าในสิ่งตอบแทนที่ได้รับ พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานและมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับพนักงานต้องรับรู้ว่ามีคุณค่ากับสิ่งที่พนักงานทุ่มเทให้กับองค์การ รางวัลที่จัดสรรให้มีความเป็นธรรมจัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนเครื่อง

อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีไม่ว่าห้องทำงานแสงสีและกลิ่นก็เป็นสิ่งที่อาจเอื้อต่องานและประสิทธิผลการทำงานมีการจัดเวลาในการทำงานให้พนักงานมีโอกาสเลือกเวลาในการทำงานที่ตนเองต้องการ สิ่งนี้อาจช่วยสนองตอบความต้องการของพนักงานบางคนที่มีภารกิจบางอย่างที่ต้องทำในระหว่างวันเวลาการทำงานที่ตายตัวพนักงานจะได้เต็มใจปฏิบัติงานในเวลาที่คุณเลือกได้อย่างเต็มที่ ไม่เกิดความคับข้องใจในการทำงาน เช่น จัดเวลาทำงานที่แปรเปลี่ยนได้ (Variable Work Schedules) หรือมีการยืดหยุ่นเวลาในการปฏิบัติงาน (Flextime Work Schedule) กำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนเฉพาะเจาะจง ทำท่าย น่าสนใจ และสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ การกำหนดเป้าหมายเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจพนักงานในการทำงานโดยที่เป้าหมายนั้นควรได้มาจากการมีส่วนร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเองผูกพันกับเป้าหมายเต็มใจในการทำงาน รับผิดชอบงานและพยายามดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และยังส่งผลให้ข้อมูลป้อนกลับ หรือความรู้ผลลัพธ์ของความสำเร็จของเป้าหมาย มีส่วนสำคัญในการที่พนักงานจะได้ทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไรเพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันในการดำรงรักษาเป้าหมายไว้ได้ การจูงใจโดยวิธีการนี้อาจใช้การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า MBO (Management by Objectives) เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดวางแผนและการตัดสินใจในงานต่าง ๆ ที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ พนักงานจะมีความรู้สึกผูกพันกับงาน เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นเจ้าของงาน และเห็นว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่า มีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง งาน และหน่วยงาน บุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงาน

Skinner (1990 อังโน มีทณี บุญประเสริฐ, 2557) ทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจของ Skinner ทฤษฎีการเสริมแรงเป็นทฤษฎีที่เน้นการกำหนดให้บุคคลต้องกระทำในสิ่งที่เราต้องการให้เขากระทำ (Getting People to do What You Want Them to do) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ของ Skinner มีหลักสำคัญว่าเราสามารถควบคุมพฤติกรรมของคนได้โดยวิธีการให้รางวัลหรือวิธีการเสริมแรง เรียกทฤษฎีนี้ในทางจิตวิทยาว่า การปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) หรือการวางเงื่อนไขปฏิบัติการ (Operant Conditioning) ซึ่งให้ความสำคัญกับ ผลกรรม (Consequence of Behavior) หรือผลต่อเนื่องเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม หรืออีกนัยหนึ่งเรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement) Skinner อธิบายว่ามนุษย์เรียนรู้พฤติกรรมต่าง ๆ โดยผ่านประสบการณ์ที่ให้ผลกรรมเชิงบวกและเชิงลบ ให้ผลเป็นที่น่าพอใจหรือไม่พอใจเขาเชื่อว่าพฤติกรรมใดที่มีผลต่อเนื่องเป็นบวกพฤติกรรมนั้นย่อมเกิดขึ้นจำนวนบ่อยครั้ง ในขณะที่พฤติกรรมที่ซึ่งให้ผลเป็นลบมีแนวโน้มซึ่งอาจไม่เกิดขึ้นต่อไป กรอบความคิดในเรื่องนี้ของ Skinner มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 ส่วน คือ สิ่งเร้า (สถานการณ์) การตอบสนอง (พฤติกรรม) ผลกรรม (บวกหรือลบ)

ในการปฏิบัติงาน พนักงานจะเรียนรู้ว่าพฤติกรรมใดเป็นที่ต้องการหรือไม่ต้องการของหน่วยงานหรือหัวหน้างานจากผลที่ต่อเนื่องหรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติต่าง ๆ ของพนักงาน นั่นเองทฤษฎีการเสริมแรงในส่วนที่เป็นแรงจูงใจคือ การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่ต้องการให้นาน ๆ หรือทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางที่จะได้ผลกรรมเป็นรางวัล เช่น มาลีซึ่งเป็นนักศึกษาต้องการได้เกรด A ในการสอบ เธอจะต้องศึกษาและอ่านตำราเรียน ถ้าสอบไล่ได้ A มาลีจะใช้วิธีการศึกษาและอ่านตำราแบบเดิมในการสอบคราวต่อไป แต่ถ้าหากว่าสอบในครั้งแรกไม่ได้ A มาลีจะต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนใหม่คนส่วนใหญ่จึงเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้ผลถูกหรือผิด สมหวังหรือไม่สมหวัง Skinner ชี้แนะว่า หัวหน้างานสามารถควบคุมและปรับพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานของพนักงานได้โดยที่พนักงานไม่มีความรู้สึกว่าจะถูกควบคุม แต่การกระทำได้เช่นนั้นจะต้องอาศัยความเข้าใจในเรื่องสำคัญสองเรื่องเกี่ยวกับการควบคุมและการปรับพฤติกรรมคือ ประเภทของการเสริมแรง และตารางการเสริมแรง 25 ประเภทของการเสริมแรง (Types of Reinforcement) การเสริมแรงเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลกรรม มี 4 ประเภท คือ การเสริมแรงบวก การเสริมแรงลบ การลบพฤติกรรม และการทำโทษ การเสริมแรงบวก (Positive Reinforcement) เป็นการเสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมโดยการให้ผลกรรมเป็นตัวเสริมแรงบวก คือ สิ่งตอบแทนที่ดึงดูดใจหรือพอใจเป็นรางวัลเมื่อบุคคลนั้นมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ เช่น พนักงานคนหนึ่งมาทำงานหรือเข้าประชุมตรงเวลา หัวหน้างานเสริมแรงโดยกล่าวคำชมเชยและขอบคุณ ถือได้ว่าเป็นการเสริมแรงบวกซึ่งเป็นรางวัลต่อการมาตรงเวลา ตัวเสริมแรงบวกที่ใช้กันในการจูงใจการทำงาน เช่น การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่งการเพิ่มสถานภาพ การได้สิทธิพิเศษ การได้หยุดพักผ่อน ฯลฯ การเสริมแรงบวกเป็นตัวจูงใจที่ใช้ได้ผลที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเสริมแรงลบ (Negative or Avoidance Reinforcement) เสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมโดยบุคคลสามารถหลีกเลี่ยงผลกรรมทางลบได้เมื่อมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ ทำให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมป้องกันหรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจหรือการทำโทษ เช่น พนักงานซึ่งมาทำงานหรือเข้าประชุมตรงเวลาเพราะไม่อยากได้ยินคำตำหนิจากหัวหน้า หน่วยงานที่ใช้การเสริมแรงลบมักจะมีกฎข้อห้าม อะไรควรหรือไม่ควรกระทำ มีระเบียบวินัยและกำหนดการลงโทษไว้ชัดเจนการลบพฤติกรรม (Extinction) เป็นการลดหรือลบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการ หรือไม่ต้องการอีกต่อไป โดยการงดการเสริมแรงเมื่อเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น เช่น ไม่ยกย่องชมเชยพนักงานที่มาสาย ไม่จ่ายค่าจ้างถ้าทำงานไม่ถึงมาตรฐานที่กำหนด แต่ถ้าพนักงานทำงานดีแล้วหัวหน้างานไม่สนใจจะเป็นการลดแรงจูงใจและประสิทธิภาพได้เช่นกันการทำโทษ (Punishment) เป็นการกำหนดผลกรรมทางลบให้แก่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ต้องการ เป็นการให้สิ่งที่ไม่พอใจโดยตรง เช่น พนักงานที่มาร่วมประชุมสายถูกหัวหน้าตำหนิซึ่งต่างจากการเสริมแรงลบที่เป็นเพียงการคาดโทษหรือขู่ให้กลัวแต่ไม่มีการลงโทษจริง ๆ การลงโทษอาจมีหลายแบบ เช่น ระบายน้ำให้หนักใจ ถอนสิทธิพิเศษควบคุมประพฤติ

การปรับเป็นเงิน ลดตำแหน่ง เป็นต้น การลงโทษอาจทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดน้อยลงแต่อาจสร้างพฤติกรรมที่มีปัญหาอย่างอื่นขึ้น เช่น การเสียขวัญ ทำงานด้อยลง การขัดขืนและต่อต้าน เป็นวิธีการที่มีข้อโต้แย้งกันมากและเป็นวิธีจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดตารางการเสริมแรง (Schedule of Reinforcement) ต้องพิจารณาอีกอย่างหนึ่งในทฤษฎีการเสริมแรงคือเราจะเสริมแรงพฤติกรรมเมื่อไรมีสองแนวสำคัญ ได้แก่ การเสริมแรงอย่างต่อเนื่อง และการเสริมแรงเป็นครั้งคราวการเสริมแรงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Reinforcement) เป็นการเสริมแรงทุกครั้งที่บุคคลมีพฤติกรรมหรือการปฏิบัติซึ่งเป็นที่ต้องการเกิดขึ้น การเสริมแรงเป็นครั้งคราว (Intermittent Reinforcement) การเสริมแรงจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ผ่านไป เรียกว่าตารางระยะเวลา (Interval Schedule) หรือ 26 ขึ้นอยู่กับจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ต้องการ เรียกว่าตารางจำนวนครั้ง (Ratio Schedule) เมื่อเลือกใช้เป็นการเสริมแรงเป็นครั้งคราวจากสองแบบนี้

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การไม่ยอมจากไปไหน มีความรู้สึกรักในองค์กร ซึ่งในองค์กรอาจจะมีสิ่งจูงใจที่ทำให้ทำงานที่ในองค์กรต่อไปอย่างมีความสุข (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554)

ทฤษฎีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Hoy & Rees, 1974 อ้างใน กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) กล่าวว่า ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่ทำให้แสดงออกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้ามีความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรมากแนวโน้มอัตราการลาออกก็จะน้อยลงองค์ประกอบของความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

1) พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) มีการตอบสนองออกมาโดยแสดงพฤติกรรมบางอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมาจากทัศนคติของบุคคลทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้น บุคคลนั้นจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งที่ได้ทำถึงแม้ว่าจะไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรกก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้ดีขึ้น หรือการไม่อยากร้ายจากองค์กรนั้น

2) ความรู้สึก (Affective Aspect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากความชอบหรือไม่ชอบ เช่น การมีความรักต่อองค์กรหรือความพึงพอใจในองค์กรนั้น

3) การรับรู้ (Cognitive Aspect) หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลได้ยึดถือ เช่น ความเชื่อมั่นในองค์กรหรือความไว้วางใจในองค์กร

ลักษณะขององค์กรที่มีความจงรักภักดี

Robbins (2001 อ้างใน กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีจะคำนึงถึงการพัฒนาของบุคลากรให้ทำงานได้มีศักยภาพตรงกับที่มาสโลว์ได้กล่าวไว้คือเป็นความภาคภูมิใจสูงสุด แต่ความจงรักภักดีนั้นยังเกิดจากปัญหาความสับสนในชีวิตและลักษณะงานของวัฒนธรรมองค์กรนั้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กร ได้แก่

1) ความอดทนต่อการแสดงออกของบุคลากร ผู้บริหารได้ให้บุคลากรได้แสดงออกอย่างเป็นตัวของตัวเอง

2) ความเชื่อใจและความเปิดเผย จะมีลักษณะความเชื่อใจสูงในองค์กร มีความซื่อสัตย์ ผู้บริหารพร้อมที่จะเผชิญหน้า หากทำผิดก็จะยอมรับผิด

3) มุ่งมั่นที่จะพัฒนาปัจเจกบุคคล องค์กรที่มีความจงรักภักดีจะคำนึงถึงคุณค่าและค่านิยมของบุคลากร และจะสร้างวัฒนธรรมให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้และสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากร

4) ความรู้สึกที่มุ่งมั่นในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรที่จะมีความจงรักภักดีสร้างวัฒนธรรมตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร ที่ไม่ได้มองแค่ว่ากำไรเป็นสิ่งสำคัญแต่ค่านิยมก็สำคัญเช่นกันในองค์กร

5) ความเชื่อใจและความเปิดเผย จะมีลักษณะความเชื่อใจสูงในองค์กร มีความซื่อสัตย์ ผู้บริหารพร้อมที่จะเผชิญหน้า หากทำผิดก็จะยอมรับผิดความจงรักภักดี

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรพบว่ามีความแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวม ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการความสำเร็จและด้านความต้องการอำนาจ ผลการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรพบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูง ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านความรู้สึก และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความผูกพัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปรมะ สตะเวทิน (2546 อ้างใน จิราภรณ์ ชุนรัง, 2557) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรในด้านๆ ได้แก่ เพศ อายุที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้นองค์ประกอบด้านเพศและอายุเป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่น ๆ เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การเกิด การตายและการย้ายถิ่นอันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านองค์ประกอบและการกระจายตัวประชากรโดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านเพศ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศของประชากรมีความสำคัญในการวางแผนต่าง ๆ อย่างมาก ทั้งภาครัฐบาลและหน่วยงานเอกชนนักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้าง

ทางเพศของประชากรในแง่การนำไปศึกษาด้านการใช้สตรีและการประกอบอาชีพประเภทต่างๆ ของประชากรการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมใช้ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์เรื่อง การเกิด การตายการย้ายถิ่น การสมรส รวมทั้งการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แยกเพศทั้งสิ้น

2) องค์ประกอบด้านอายุ อายุเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากร และอายุเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และการย้ายถิ่น นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของประชากรจะช่วยการวางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษา ตลอดจนโครงการสวัสดิการทางสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชาชน เป็นต้น

3) องค์ประกอบด้านสมรส องค์การสหประชาชาติแบ่งประเภทของสถานภาพสมรส ได้แก่ 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย 4) หย่าร้าง 5) สมรสแต่แยกกันอยู่แต่ไม่ถูกตามกฎหมาย ความแตกต่างในสถานภาพสมรสมีความสำคัญทางประชากรศาสตร์ สัดส่วนของประชากรในแต่ละสถานภาพสมรส มีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราการตายในประเทศ กล่าวคือสัดส่วนของสตรีที่สมรสสูงจะมีอัตราเกิดสูง

4) การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

5) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) ประกอบด้วย อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ภูมิหลังทางครอบครัว และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกันจากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมานั้นปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ หมายถึงคุณลักษณะในด้านต่าง ๆ ของประชากรศาสตร์ทั้งในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การศึกษาอาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการหาความแตกต่างของปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์

ธนัพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า การที่แรงจูงใจด้านเงินเดือน รางวัล ตั๋วงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้ ด้านการรับรู้

และความรักดีต่อองค์กรโดยรวม น่าจะเป็นเพราะความภักดีของคนเราต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกิดขึ้นจากการที่คนเรานั้นได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการหรือเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรานั้นมีความภักดี ซึ่งหากองค์กรมีการสร้างแรงจูงใจในด้านเงินเดือน รางวัล ตั๋วงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในงาน เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการให้กับพนักงานนั้นจะส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

จูไรรัตน์ แซ่เตียว และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในส่วนปฏิบัติการพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ประกอบไปด้วยรายได้และสวัสดิการ สัมพันธภาพในองค์กรและสภาพแวดล้อม โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และนโยบายและการบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในส่วนปฏิบัติการ



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล กรณีการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย เพศ สาขา วุฒิการศึกษา อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

เพศ	ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)
สาขา	ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)
วุฒิการศึกษา	ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ระดับตำแหน่งงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)
สถานภาพ	ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)
รายได้	ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กร

ข้อมูลระดับระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กร ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน การนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร การบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีม การกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม การดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง การลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขัน เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ มีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจและลักษณะทางกายภาพ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scales)

สำหรับการวัดระดับเห็นด้วยจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับเห็นด้วยเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21–5.00	มากที่สุด
3.41–4.20	มาก
2.61–3.40	ปานกลาง
1.81–2.60	น้อย
1.00–1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลระดับระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กร ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกว่าทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้ ทำงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ การสนับสนุนท่านให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี ทำงานได้ดีท่านมีโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงสุดตามที่ท่านตั้งเป้าหมายไว้ สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจัดให้มีความสมเหตุสมผล เมื่อเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุองค์กรได้ช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่ ท่านมั่นใจในอนาคตขององค์กร การเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ท่านอยากทำงานด้วยและลักษณะทางกายภาพ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scales)

สำหรับการวัดระดับเห็นด้วยจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับเห็นด้วยเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21–5.00	มากที่สุด
3.41–4.20	มาก
2.61–3.40	ปานกลาง
1.81–2.60	น้อย
1.00–1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลระดับระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ได้รับคำชมเชย และความเชื่อถือได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันเสมอ ความสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนดองค์กรของท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา การได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษาในด้านการปฏิบัติงาน เมื่อมีปัญหาองค์กรของท่านมีความปลอดภัยในการทำงานและลักษณะทางกายภาพ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scales)

สำหรับการวัดระดับเห็นด้วยจะมีระดับการวัดดังนี้

สำหรับการวัดระดับเห็นด้วยจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับเห็นด้วยเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21–5.00	มากที่สุด
3.41–4.20	มาก
2.61–3.40	ปานกลาง
1.81–2.60	น้อย
1.00–1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ข้อมูลระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบไปด้วย การรักษาความลับของทางองค์กรไม่ไปนำเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ รักษาผลประโยชน์ขององค์กรของท่านเสมอ ไม่คิดที่จะไปทำงานอื่น เต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง ไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่นแม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า พฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีความตั้งใจและจะทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มเพื่อทำงานให้องค์กร เมื่อผู้อื่นกล่าวหาว่าองค์กรท่านไม่ดีท่านรู้สึกไม่พอใจและจะพุดจาโต้กลับทันที มีความภักดีกับองค์กรจะทำงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุกายภาพ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scales)

สำหรับการวัดระดับความจงรักภักดีจะมีระดับการวัดดังนี้

1 ระดับความจงรักภักดีน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2 ระดับความจงรักภักดีน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3 ระดับความจงรักภักดีปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4 ระดับความจงรักภักดีมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5 ระดับความจงรักภักดีมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความจงรักภักดีเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21–5.00	มากที่สุด
3.41–4.20	มาก
2.61 –3.40	ปานกลาง
1.81–2.60	น้อย
1.00–1.80	น้อยที่สุด

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)
งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)
เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้วจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ จำนวน 13 สาขา ได้แก่ 1) สมุทรสาคร 2) ตราดมหาชัย 3) ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร 4) เพชรเกษม 91 5) พุทรมณฑล สาย 4 6) กระจุกแบน 7) โกรกราก 8) บ้านแพ้ว 9) บิ๊กซิมมหาชัย 10) พันท้ายนรสิงห์ 11) ถนนเศรษฐกิจ 1 12) พอร์ตโตชิโน และ 13) โป๊ะแจ้ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.904 (ค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ต้องได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ถ้าไม่ถึงเกณฑ์จะต้องปรับข้อคำถามใหม่) หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกในวันที่ 5 ของเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552

ตารางที่ 3.1: ผลของการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม

ข้อ	ปัจจัย	Cronbach' Alpha Coefficient
1.	วัฒนธรรมองค์กร	0.794
2.	ความเชื่อมั่นองค์กร	0.868
3.	แรงจูงใจในการทำงาน	0.877
4.	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	0.904
รวม		0.904

จากค่าสัมประสิทธิ์ที่ออกมาแสดงว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) สูง เนื่องจากมีค่าใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.65 (Nunnally, 1978)

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นจะเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากสาขาต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ในทั่วจังหวัด ซึ่งได้แก่ สมุทรสาคร ตลาดมหาชัย ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร เพชรเกษม 91 พุทธรณทล สาย 4 กระทุ่มแบน โกรกราก บ้านแพ้ว บิ๊กซีมหาชัย พันท้ายนรสิงห์ ถนนเศรษฐกิจ 1 พอร์ตโตชิโน้ และโพธิ์แจ้

ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแห่งละ 37 คน จากจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 13 แห่ง และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 1) วันที่ 18 และวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน
- 2) วันที่ 25 และวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในสาขาต่าง ๆ ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเวลาช่วงพักกลางวันและเป็นเวลาช่วงปลาย ๆ เดือน

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานในองค์กรทราบและมีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในองค์กรโดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

ตารางที่ 3.2: กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระยะเวลา

กิจกรรม	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.
การเตรียมการ					
1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	—				
2) ติดต่อหน่วยงานและรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น	—				
3) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	—				
4) ทดสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	—				
5) สุ่มกลุ่มตัวอย่าง	—				
6) แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำ	—				
7) รวบรวมข้อมูลและประมวลผล					
8) วิเคราะห์และทำการแปลผลข้อมูล				—	—

3.4 สมมติฐานการวิจัย

กรณีศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 วัฒนธรรมขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

3.4.2 ความเชื่อมั่นขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

3.4.3 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย
ในจังหวัดสมุทรสาคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1-3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

- 1) ข้อมูลคุณสมบัติบุคคล จะแสดงข้อมูลเป็นค่าร้อยละ
- 2) ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรจะแสดงเป็นข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กรจะแสดงเป็นข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 4) ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานจะแสดงเป็นข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5) ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรจะแสดงเป็นข้อมูลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทย
แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	125	31.2
หญิง	275	68.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 275 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 68.8 และเพศชาย มีจำนวน 125 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
สมุทรสาคร	34	8.5
ตลาดมหาชัย	33	8.3
ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร	33	8.3
เพชรเกษม 91	30	7.5
พุทธมณฑล สาย 4	30	7.5
กระทุ่มแบน	30	7.5
โกรกกราก	30	7.5
บ้านแพ้ว	30	7.5
บึงขิมมหาชัย	30	7.5
พันท้ายนรสิงห์	30	7.5
ถนนเศรษฐกิจ 1	30	7.5
पोर्टโตชิโน	30	7.5
โพธิ์แก้ว	30	7.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอยู่สาขาสมาชิก มีจำนวน 34 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 8.5 สาขาลาดมหายัยและสาขาศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวน 33 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.3 สาขาเพชรเกษม 91, สาขาพุทธมณฑลสาย 4, สาขากระทุ่มแบน, สาขาโกรกกราก, สาขาบ้านแพ้ว, สาขาบึงขี้หมาฮ้าย, สาขาพันท้ายนรสิงห์, สาขาถนนเศรษฐกิจ 1, สาขาพอร์ตโตซิโน และสาขาโพธิ์แก้ว มีจำนวน 30 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลวุฒิการศึกษาของพนักงานปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3.7
ปริญญาตรี	337	84.3
สูงกว่าปริญญาตรี	60	12
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรี มีจำนวน 337 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 84.3 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 3 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-40 ปี	345	86.2
41 ปีขึ้นไป	55	13.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-40 ปี มีจำนวน 345 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 86.2 และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 55 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.8

ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	237	59.2
สมรส	163	40.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมีสถานภาพโสด มีจำนวน 237 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 59.2 และสถานภาพสมรส มีจำนวน 163 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.8

ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลระดับตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ซูเปอร์ไวเซอร์	261	65.2
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	139	34.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานซูเปอร์ไวเซอร์ มีจำนวน 261 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 65.2 และเป็นเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า มีจำนวน 139 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.8

ตารางที่ 4.7: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลระดับรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
10,000–20,000 บาท	210	53
20,001–30,000 บาท	146	36.5
30,001–40,000 บาท	42	10.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,000–20,000 บาท มีจำนวน 210 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 53 รายได้ที่ 20,001–30,000 บาท มีจำนวน 146 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 36.5 และรายได้ที่ 30,001–40,000 บาท มีจำนวน 42 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10.5

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม ขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1) องค์กรของท่านให้ความเอาใจใส่ ในรายละเอียดของงาน	4.10	0.305	มาก
2) องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อ การปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่า วิธีการ	3.60	0.498	มาก
3) องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับ การวัดผลสำเร็จของงาน	3.93	0.691	มาก
4) องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อ พนักงานมาพิจารณาตัดสินใจใน การบริหาร	3.80	0.610	มาก
5) องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะ การทำงานเป็นทีม	4.00	0.371	มาก
6) องค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจ หน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม	4.10	0.547	มาก
7) องค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจและ กิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง	4.33	0.660	มากที่สุด
8) องค์กรของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงาน ในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย	4.50	0.629	มากที่สุด
9) องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงาน แสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ	4.23	0.817	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมของ
องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัด
สมุทรสาคร

ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรม ขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
10) องค์กรของท่านมีการรับฟังและนำ ข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณา ตัดสินใจ	4.06	0.691	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.80 = มีค่าน้อยที่สุด, 1.81–2.60 = น้อย, 2.61–3.40 = ปานกลาง,
3.41–4.20 = มาก และ 4.21–5.00 = มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามด้านวัฒนธรรมขององค์กรหัวข้อ
องค์กรของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย มีลำดับความสำคัญ
ที่ 1 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านมี
การดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.33 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ
มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา มีสองหัวข้อคือ องค์กรของท่านให้
ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน และองค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะ
การทำงานเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของ
ท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีมมีระดับ
ความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับ
การวัดผลสำเร็จของงานมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ หัวข้อ องค์กร
ของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหารมีระดับความคิดเห็นมาก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และรองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน
จากผลลัพธ์มากกว่าวิธีการมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นของ
องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่น ขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1) ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	4.20	0.484	มาก
2) ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกว่าทำงานอยู่กับ องค์กรแห่งนี้	3.99	0.583	มาก
3) ท่านคิดว่าท่านจะทำงานกับองค์กรนี้ ไปจนเกษียณอายุ	3.73	0.827	มาก
4) องค์กรได้ให้การสนับสนุนท่านให้มี โอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี	3.96	0.668	มาก
5) เมื่อท่านทำงานได้ดีท่านมีโอกาสที่จะ ได้รับตำแหน่งสูงสุดตามที่ท่าน ตั้งเป้าหมายไว้	3.96	0.668	มาก
6) ท่านเห็นว่าสวัสดิการและผลประโยชน์ ตอบแทนที่องค์กรจัดให้มี ความสมเหตุสมผล	4.06	0.520	มาก
7) เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ องค์กรได้ช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	4.13	0.571	มาก
8) ท่านมั่นใจในอนาคตขององค์กร	4.03	0.614	มาก
9) ท่านเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร	3.86	0.730	มาก
10) ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่ท่านอยากทำงานด้วย	3.73	0.520	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.80 = มีค่าน้อยที่สุด, 1.81–2.60 = น้อย, 2.61–3.40 = ปานกลาง,
3.41–4.20 = มาก และ 4.21–5.00 = มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นขององค์กร
หัวข้อท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีระดับ

ความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุองค์กรได้ช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ หัวข้อท่านเห็นว่าสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจัดให้มีความสมเหตุสมผล มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ หัวข้อท่านมั่นใจในอนาคตขององค์กรมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ หัวข้อท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกว่าทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา มีสองหัวข้อคือ หัวข้อองค์กรได้ให้การสนับสนุนท่านให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี และหัวข้อเมื่อท่านทำงานได้ดีท่านมีโอกาที่จะได้รับตำแหน่งสูงสุดตามที่ท่านตั้งเป้าหมายไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ หัวข้อท่านเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กรมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และรองลงมา มีสองหัวข้อคือ หัวข้อท่านคิดว่าท่านจะทำงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ และหัวข้อท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ท่านอยากทำงานด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจ ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1) ท่านได้รับคำชมเชยและความน่าเชื่อถือไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถ	3.90	0.607	มาก
2) ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันเสมอ	3.76	0.626	มาก
3) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด	4.03	0.668	มาก
4) องค์กรของท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา	4.03	0.490	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจ
ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดสมุทรสาคร

ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจ ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
5) ท่านได้รับการสนับสนุนในด้าน การพัฒนา ทักษะฝึกรอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้	4.06	0.583	มาก
6) เงินเดือนที่ได้รับเหมาะกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.93	0.583	มาก
7) สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม	3.90	0.607	มาก
8) เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกัน สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้	3.76	0.897	มาก
9) ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษา ในด้านการปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหา	4.06	0.583	มาก
10) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมี ความปลอดภัยในการทำงาน	3.90	0.661	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.80 = มีค่าน้อยที่สุด, 1.81–2.60 = น้อย, 2.61–3.40 = ปานกลาง,
3.41–4.20 = มาก และ 4.21–5.00 = มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความแรงจูงใจใน
การทำงานมีสองหัวข้อคือ ท่านได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนา ทักษะฝึกรอบรม สัมมนา เพื่อ
เพิ่มพูนความรู้ และหัวข้อมีผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษาในด้านการปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหา
มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา มีสองหัวข้อคือ
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด และหัวข้อองค์กรของท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่ม
วุฒิการศึกษา มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ หัวข้อเงินเดือนที่ได้รับ
เหมาะกับความรู้ความสามารถของท่านมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมา มีสาม
หัวข้อคือ หัวข้อท่านได้รับค่าชมเชยและความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้

ความสามารถ หัวข้อสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม และหัวข้อท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และรองลงมาทั้งสองหัวข้อคือ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันเสมอ และหัวข้อเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1) ท่านรักษาความลับของทางองค์กร ไม่นำไปเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้	4.40	0.498	มากที่สุด
2) ท่านรักษาผลประโยชน์ขององค์กรของ ท่านเสมอ	4.23	0.568	มากที่สุด
3) ท่านไม่คิดที่จะไปทำงานที่อื่น	3.90	0.884	มาก
4) ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตาม นโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด	4.20	0.664	มาก
5) ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อ องค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ องค์กรเป็นที่ตั้ง	4.26	0.639	มากที่สุด
6) ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือน ที่ดีกว่า	4.00	0.742	มาก
7) ท่านมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วย ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่าง สม่ำเสมอ	4.20	0.664	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
8) ท่านมีความตั้งใจและจะทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร	4.26	0.639	มากที่สุด
9) เมื่อมีผู้อื่นกล่าวหาว่าองค์กรของท่านไม่ดีท่านรู้สึกไม่พอใจและจะพุดจาโต้กลับทันที	4.33	0.660	มากที่สุด
10) ท่านมีความจงรักภักดีกับองค์กรจะทำงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ	4.03	0.764	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00–1.80 = มีค่าน้อยที่สุด, 1.81–2.60 = น้อย, 2.61–3.40 = ปานกลาง, 3.41–4.20 = มาก และ 4.21–5.00 = มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร หัวข้อท่านรักษาความลับของทางองค์กรไม่ไปนำเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาหัวข้อคือ เมื่อมีผู้อื่นกล่าวหาว่าองค์กรของท่านไม่ดีท่านรู้สึกไม่พอใจและจะพุดจาโต้กลับทันทีมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมามีสองหัวข้อคือ ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง และหัวข้อท่านมีความตั้งใจและจะทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาหัวข้อคือ ท่านรักษาผลประโยชน์ขององค์กรของท่านเสมอมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และรองลงมามีสองหัวข้อคือ ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด และหัวข้อท่านมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาหัวข้อคือ ท่านมีความจงรักภักดีกับองค์กรจะทำงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาหัวข้อคือ ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่ามีระดับ

ความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และรองลงมาหัวข้อคือ ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: อิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กรมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาครโดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ด้านวัฒนธรรม ขององค์กร	สัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านวัฒนธรรม ขององค์กร	0.394	8.565	0.00***

$R^2 = 0.394$, F-Value = 73.356, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.1.2 พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านความเชื่อมั่นขององค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: อิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กรมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรในจังหวัดสมุทรสาครโดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ด้านความเชื่อมั่นขององค์กร	สัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านความเชื่อมั่นขององค์กร	0.582	14.264	0.00***

$R^2 = 0.582$, F-Value = 203.474, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.1.3 พบว่า ความเชื่อมั่นขององค์กรมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: อิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรในจังหวัดสมุทรสาครโดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	0.422	9.297	0.00***

$R^2 = 0.422$, F-Value = 86.432, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.14 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

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

5.1.1.1 เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 275 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 68.8 และเพศชาย มีจำนวน 125 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.2

5.1.1.2 สาขา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอยู่สาขาสมาชิก มีจำนวน 34 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 8.5 สาขาทลาดมหาชัยและสาขาศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวน 33 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.3 สาขาเพชรเกษม 91, สาขาพุทธมณฑลสาย 4, สาขากระทุ่มแบน, สาขาโกรกกราก, สาขาบ้านแพ้ว, สาขาบึงสีลมมหาชัย, สาขาพันท้ายนรสิงห์, สาขานนเศรษฐกิจ 1, สาขาพอร์ตโตชิโน้ และสาขาโพธิ์แก้ว มีจำนวน 30 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 7.5

5.1.1.3 วุฒิการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 337 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 84.3 สูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 60 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 3 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 3.7

5.1.1.4 อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-40 ปี มีจำนวน 345 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 86.2 และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 55 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.8

5.1.1.5 สถานภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมีสถานภาพโสด มีจำนวน 237 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 59.2 และสถานภาพสมรส มีจำนวน 163 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.8

5.1.1.6 ระดับตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานซูเปอร์ไวเซอร์ มีจำนวน 261 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 65.2 และเป็นเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า มีจำนวน 139 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.8

5.1.1.7 รายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 10,000–20,000 บาท มีจำนวน 210 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 53 รายได้ที่ 20,001–30,000 บาท มีจำนวน 146 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 36.5 และรายได้ที่ 30,001–40,000 บาท มีจำนวน 42 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10.5

5.1.1.8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กรหัวข้อองค์ของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ หัวข้อคือ องค์กรของท่านให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานและองค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และรองลงมาคือ หัวข้อองค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

5.1.1.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อมั่นขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กร หัวข้อท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา

คือ เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุองค์กรได้ช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ หัวข้อท่านเห็นว่าสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจัดให้มีความสมเหตุสมผล มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ หัวข้อท่านมั่นใจในอนาคตขององค์กรมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ หัวข้อท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกว่าทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ หัวข้อคือ หัวข้อองค์กรได้ให้การสนับสนุนท่านให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี และหัวข้อเมื่อท่านทำงานได้ดีท่านมีโอกาที่จะได้รับตำแหน่งสูงสุดตามที่ท่านตั้งเป้าหมายไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ หัวข้อท่านเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กรมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และรองลงมาคือ หัวข้อท่านคิดว่าท่านจะทำงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ และหัวข้อท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในที่ที่ท่านอยากทำงานด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

5.1.1.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความแรงจูงใจในการทำงาน มีสองหัวข้อท่านได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนา ทักษะฝึกอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และหัวข้อมีผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษาในด้านการปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหา มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ หัวข้อคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด และหัวข้อองค์กรของท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ หัวข้อเงินเดือนที่ได้รับเหมาะกับความรู้ความสามารถของท่านมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ หัวข้อคือ หัวข้อท่านได้รับความชื่นชมและความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถ หัวข้อสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม และหัวข้อท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และรองลงมาคือ หัวข้อคือ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันเสมอ และหัวข้อเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

5.1.1.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาครผู้ตอบแบบสอบถามด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร หัวข้อท่านรักษาความลับของทางองค์กรไม่ไปนำเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ มีลำดับความสำคัญที่ 1 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ เมื่อมีผู้อื่นกล่าวหาว่าองค์กรของท่านไม่ดีท่านรู้สึกไม่พอใจและจะพุดจาโต้กลับทันที มีระดับความคิดเห็น

มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาทั้งสองหัวข้อคือ ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง และหัวข้อท่านมีความตั้งใจและจะทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาหัวข้อคือ ท่านรักษาผลประโยชน์ขององค์กรของท่านเสมอมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และรองลงมาทั้งสองหัวข้อคือ ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด และหัวข้อท่านมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาหัวข้อคือ ท่านมีความจงรักภักดีกับองค์กรจะทำงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาหัวข้อคือ ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่ามีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และรองลงมาหัวข้อคือ ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

5.1.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กรมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ตารางอิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กรมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเชื่อมั่นขององค์กรมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 วัฒนธรรมขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของ ธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านวัฒนธรรมขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของ ธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาครเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานความสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่า จากวิธีการความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน การนำเอา ผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร การบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีม การกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม การดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะ คู่แข่งขัน ลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย เพื่อให้พนักงานแสดงออก ถึงความถูกต้อง แม่นยำ มีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจและลักษณะทาง กายภาพ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ มัทณี บุญประเสริฐ (2557) ได้สรุปไว้ในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การและ ยังให้ความหมายของคำว่า วัฒนธรรมองค์การว่า ประกอบด้วย สิ่งที่เป็นนามธรรม (Intangible Phenomena) คือ ค่านิยมความเชื่อ การรับรู้ และแบบแผนของพฤติกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถ มองเห็น (Unseen) แต่จะแสดงออกมาเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่สามารถมองเห็นและสามารถ สังเกตได้ นอกจากนี้ จากการศึกษาของ ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร (2557) ยังพบว่า โดยทั่วไปแล้วใน องค์กรจะประกอบด้วยกลุ่มพนักงานที่มีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อทำการแก้ไขปัญหา ใช้การปรับตัวให้ เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอก และสร้างความร่วมมือภายในองค์กร เมื่อองค์กรนำแผนนี้ไปใช้สำหรับ แก้ปัญหาได้แล้วยังถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ขององค์กรเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ มณีนารถ วรรณศรี, กมล เสวตสมบุญรณ์ และจรรยา สาววิถี (2554) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นตัวกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันในองค์กรเพื่อให้พนักงาน ในองค์กรมีแนวทางสำหรับปฏิบัติงานและแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร วัฒนธรรมองค์การสามารถจำแนกออกเป็นสามระดับโดยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันคือ วัฒนธรรม ทางกายภาพ (Artifacts) สามารถรับรู้ได้และจับต้องได้จากการได้เห็น ได้ฟัง และได้จากความรู้สึก ของพนักงานคือ ลักษณะทางกายภาพหรือทางวัตถุขององค์กรวัฒนธรรมที่เป็นค่านิยม (Espoused Values) เป็นสิ่งที่องค์กรกำหนดแล้วทำการสื่อสารให้พนักงานนำไปปฏิบัติต่อ ซึ่งพนักงานเชื่อกันว่า เป็นสิ่งที่ควรกระทำและทราบถึงวิธีการดำเนินการวัฒนธรรมองค์การประเภทนี้นำไปสู่พฤติกรรมและ การทำงานของพนักงานและวัฒนธรรมที่เป็นฐานคติ (Basic Assumption) จะปรากฏให้เห็นจาก การมีพฤติกรรมและการกระทำที่พนักงานใช้ตอบสนองต่อสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในองค์กร ซึ่งพนักงานจะแสดงออกโดยไม่มีควมรู้สึกตัว (Unconscious) สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ

ความคิดและความรู้สึกของพนักงานในองค์กรที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และสอดคล้องกับวิจัยของ อภิขญา บุญเจริญ (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมเน้นสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ จะขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยสมาชิกในองค์กรในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นสมาชิกในองค์กรจะต้องมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกที่ดี ช่วยเหลือเกื้อกูล มีน้ำใจซึ่งกันและกัน และยินดีที่จะช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรเมื่อพบปัญหาหรือมีความเดือดร้อน อีกทั้งสมาชิกในองค์กรยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ จากการศึกษาของ ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ได้สอดคล้องกับงานวิจัย พบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่เน้นผลงาน, การปฏิบัติงานเป็นทีม, เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ, เน้นความมั่นคง พนักงานองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติ วิธีการทำงานและนวัตกรรมใหม่ในองค์กร รองลงมาคือ พนักงานในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายในองค์กรและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจ วัฒนธรรมของพวกเราและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของพวกเขาเองแม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่างโดยทั่วไป วัฒนธรรมหมายถึง วิถีชีวิตขององค์กรวิถีทางที่กระทำอยู่ ณ ที่นี้หัวใจสำคัญของวัฒนธรรมคือ ค่านิยมร่วมที่ถูกสันนิษฐานว่าเป็นส่วนหนึ่งตามธรรมชาติขององค์กร วัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่อาจเขียนไว้เป็นหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร ยิ่งกว่านั้น วัฒนธรรมจะมีผลกระทบต่อความสอดคล้องระหว่างพนักงานและองค์กรด้วย ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดระดับความพอใจของพนักงานบริษัทเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของพวกเขาเพื่อที่จะสนับสนุนการคิดค้นสิ่งใหม่และความสามารถแข่งขันได้อย่างไร ประการแรกวัฒนธรรมที่ไม่เสริมสร้างจะต้องถูกยอมรับโดยผู้บริหารระดับสูงว่าเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเมื่อปัญหาทางวัฒนธรรมองค์กรได้ถูกยอมรับแล้ว แน่ว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรจะมีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 วัฒนธรรมปัจจุบันจะถูกวิเคราะห์อย่างรอบคอบและอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงจะต้องถูกระบบ เราจะต้องพัฒนาแผนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขึ้นมาโดยมุ่งที่เป้าหมายการสร้างความเป็นเลิศขององค์กร ขั้นตอนที่ 2 สมาชิกขององค์กร จะได้รับการแนะนำกระบวนการเปลี่ยนแปลงการประชุมเชิงปฏิบัติการและการฝึกอบรมจะถูกดำเนินการเพื่อที่จะติดต่อสื่อสารความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและแถลงเป้าหมายใหม่

ของบริษัทแก่พนักงาน ขั้นตอนที่ 3 การแปรสภาพองค์กร ได้บรรลุความสำเร็จนี้คือหัวใจของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมนโยบายโครงการและระเบียบวิธีปฏิบัติงานของบริษัทต้องถูกเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้ ณ ขั้นตอนที่ 1 และถูกติดต่อดสื่อสารขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนที่ 4 ผู้บริหารระดับสูงได้ข้อมูลป้อนกลับและประเมินวัฒนธรรมที่ถูกสร้างขึ้นใหม่วัฒนธรรมเดาอาจจะต้องดำเนินการปรับปรุงที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนความมั่นคงและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมแบบสิ่งมีชีวิตที่ต้องการวัฒนธรรมใหม่ จะต้องสนับสนุนการก่อร่างใหม่ขององค์กรเพื่อให้เป็นบริษัทที่ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าและปัจจัยที่สำคัญอย่างอื่นภายในสภาพแวดล้อม

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิเคราะห์พบว่าด้านความเชื่อมั่นขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เกี่ยวกับความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบันความรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกว่าทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้ทำงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุการสนับสนุนท่านให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดีทำงานได้ดีมีโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงสุดตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ตลอดทั้งสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจัดให้มีความสมเหตุสมผล เมื่อเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุองค์กรได้ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ความมั่นใจในอนาคตขององค์กร การเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบายแนวคิดทฤษฎีในเรื่องความเชื่อมั่นในองค์กร (Organizational Trust) ที่ โซติกา ระโส (2555) ได้กล่าวไว้ในผลงานวิจัยในเรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีนารถ วรรครุ และคณะ (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สำนักงานขนส่ง เขต 7 ความเชื่อมั่นในองค์กรด้านความสุจริต มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ความเชื่อมั่นในองค์กรด้านความเคารพซึ่งกันและกัน ด้านความเป็นธรรม และด้านความน่าเชื่อถือได้ รวมไปถึงการตระหนักถึงการดำเนินงานที่มีความถูกต้องตามมาตรฐานมีความน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จำลองลักษณ์ อินทวัน (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทอาญา สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยคุณลักษณะและจิตลักษณะที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจอันจะส่งผลก่อให้เกิดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจจากผู้ที่มีมอบความไว้วาง

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เกี่ยวกับการได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานใน

แผนกเดียวกันเสมอความสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนดองค์กรสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา การได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนา ทักษะฝึกอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาในด้านการปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหาองค์กรมีความปลอดภัยในการทำงานและลักษณะทางกายภาพสอดคล้องการอธิบายของ มัทณี บุญประเสริฐ (2557) ที่กล่าวว่า เมื่อกล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจของ Skinner (1990) จะเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เหมาะสมในการอธิบายในผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ โดยที่ Skinner กล่าวว่า ทฤษฎีการเสริมแรงเป็นทฤษฎีที่เน้นการกำหนดให้บุคคลต้องกระทำในสิ่งที่ต้องการให้เกิดการกระทำ (Getting People to Do What You Want Them to Do) เป็นการจูงใจที่มีหลักสำคัญว่าบุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้โดยวิธีการให้รางวัลหรือวิธีการเสริมแรง หรือทางจิตวิทยาเรียกว่า การปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) หรือการวางเงื่อนไขปฏิบัติการ (Operant Conditioning) ซึ่งให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ (Consequence of Behavior) หรือผลต่อเนื่องเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม หรืออีกนัยหนึ่งเรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement) Skinner อธิบายว่ามนุษย์เรียนรู้พฤติกรรมต่าง ๆ โดยผ่านประสบการณ์ที่ให้ผลกรรมเชิงบวกและเชิงลบ ให้ผลเป็นที่น่าพอใจหรือไม่พอใจ โดยเชื่อว่าพฤติกรรมใดที่มีผลต่อเนื่องเป็นบวกพฤติกรรมนั้นย่อมเกิดขึ้นจำนวนบ่อยครั้ง ในขณะที่พฤติกรรมที่ซึ่งให้ผลเป็นลบมีแนวโน้มซึ่งอาจไม่เกิดขึ้นต่อไป กรอบความคิดในเรื่องนี้ของ Skinner มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 ส่วน คือ สิ่งเร้า (สถานการณ์) การตอบสนอง (พฤติกรรม) และผลกรรม (บวกหรือลบ) ในการปฏิบัติงาน พนักงานจะเรียนรู้ว่าพฤติกรรมใดเป็นที่ต้องการหรือไม่ต้องการของหน่วยงานหรือหัวหน้างานจากผลที่ต่อเนื่องหรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติต่าง ๆ ของพนักงานนั่นเองทฤษฎีการเสริมแรงในส่วนที่เป็นแรงจูงใจคือ การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่ต้องการให้นาน ๆ หรือทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางที่จะได้ผลกรรมเป็นรางวัล Skinner ยังชี้แนะว่า หัวหน้างานสามารถควบคุมและปรับพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานของพนักงานได้โดยที่พนักงานไม่มีความรู้สึกถูกลงโทษ แต่การกระทำได้เช่นนั้นจะต้องอาศัยความเข้าใจในเรื่องสำคัญสองเรื่องเกี่ยวกับการควบคุมและการปรับพฤติกรรมคือ ประเภทของการเสริมแรงและตารางการเสริมแรง 25 ประเภทของการเสริมแรง (Types of Reinforcement) การเสริมแรงเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลกรรมมี 4 ประเภท คือ การเสริมแรงบวก การเสริมแรงลบ การลบพฤติกรรม และการทำโทษ การเสริมแรงบวก (Positive Reinforcement) เป็นการเสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมโดยการให้ผลกรรมเป็นตัวเสริมแรงบวก คือ สิ่งตอบแทนที่ดึงดูดใจหรือพอใจเป็นรางวัลเมื่อบุคคลนั้นมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ เช่น พนักงานคนหนึ่งมาทำงานหรือเข้าประชุมตรงเวลา หัวหน้างานเสริมแรงโดยกล่าวคำชมเชยและขอบคุณ ถือได้ว่าเป็นการเสริมแรงบวกซึ่งเป็นรางวัลต่อการ

มาตรงเวลา ตัวเสริมแรงบวกที่ใช้กันในการจูงใจการทำงาน เช่นการจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มสถานภาพ การได้สิทธิพิเศษ การได้หยุดพักผ่อน ฯลฯ การเสริมแรงบวกเป็นตัวจูงใจที่ใช้ได้ผลที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเสริมแรงลบ (Negative or Avoidance Reinforcement) เสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมโดยบุคคลสามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบทางลบได้เมื่อมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ ทำให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมป้องกันหรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจหรือการทำโทษ เช่น พนักงานซึ่งมาทำงานหรือเข้าประชุมตรงเวลาเพราะไม่อยากได้ยีนค่าตำหนิจากหัวหน้า หน่วยงานที่ใช้การเสริมแรงลบ มักจะมีกฎข้อห้าม อะไรควรหรือไม่ควรกระทำ มีระเบียบวินัยและกำหนดการลงโทษไว้ชัดเจนการลบพฤติกรรม (Extinction) เป็นการลดหรือลบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการ หรือไม่ต้องการอีกต่อไป โดยการงดการเสริมแรงเมื่อเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น เช่น ไม่ยกย่องชมเชยพนักงานที่มาสาย ไม่จ่ายค่าจ้างถ้าทำงานไม่ถึงมาตรฐานที่กำหนด แต่ถ้าพนักงานทำงานดีแล้วหัวหน้างานไม่สนใจจะเป็นการลดแรงจูงใจและประสิทธิภาพได้เช่นกันการทำโทษ (Punishment) เป็นการกำหนดผลกระทบทางลบให้แก่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ต้องการ เป็นการให้สิ่งที่ไม่พอใจโดยตรง เช่น พนักงานที่มาร่วมประชุมสายถูกหัวหน้าตำหนิซึ่งต่างจากการเสริมแรงลบที่เป็นเพียงการคาดโทษหรือขู่ให้กลัวแต่ไม่มีการลงโทษจริง ๆ การลงโทษอาจมีหลายแบบ เช่น ระบายน้ำให้หนักใจ ถอนสิทธิพิเศษควบคุมประพฤติการรับเป็นเงิน ลดตำแหน่ง เป็นต้น การลงโทษอาจทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดน้อยลงแต่อาจสร้างพฤติกรรมที่มีปัญหาอย่างอื่นขึ้น เช่น การเสียขวัญ ทำงานด้อยลง การขัดขืนและต่อต้าน เป็นวิธีการที่มีข้อโต้แย้งกันมากและเป็นวิธีจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดตารางการเสริมแรง (Schedule of Reinforcement) ต้องพิจารณาอีกอย่างหนึ่งในทฤษฎีการเสริมแรงคือ เราจะเสริมแรงพฤติกรรมเมื่อไรมีสองแนวสำคัญ ได้แก่ การเสริมแรงอย่างต่อเนื่องและการเสริมแรงเป็นครั้งคราว การเสริมแรงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Reinforcement) เป็นการเสริมแรงทุกครั้งที่บุคคลมีพฤติกรรมหรือการปฏิบัติซึ่งเป็นที่ต้องการเกิดขึ้น การเสริมแรงเป็นครั้งคราว (Intermittent Reinforcement) การเสริมแรงจะขึ้นอยู่กัระยะเวลาที่ผ่านไป เรียกว่า ตารางระยะเวลา (Interval Schedule) หรือ 26 ขึ้นอยู่กับจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ต้องการ เรียกว่าตารางจำนวนครั้ง (Ratio Schedule) เมื่อเลือกใช้เป็นการเสริมแรงเป็นครั้งคราวจากสองแบบนี้

ในทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานะของอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุดด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับมาก
 ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับมากด้านสภาพการทำงาน
 อยู่ในระดับมาก ด้านก้าวหน้า อยู่ในระดับมากด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับ
 มาก ด้านนโยบายในการบริหารอยู่ในระดับมากด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านเงินเดือน อยู่ในระดับมากแต่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 วัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อ
 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความจงรักภักดี
 ของพนักงานระดับปฏิบัติการล้วนเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน
 และองค์กรเพื่อความเจริญก้าวหน้า ทั้งในการดำรงชีวิตอีกทั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตที่ดีของ
 พนักงานเนื่องจากบุคลากรพัฒนากระบวนการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ล้วนเป็น
 สิ่งที่ควรได้รับการพัฒนายิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อให้ทันกับภาวะคู่แข่งอีกหลาย ๆ องค์กร และสามารถรับมือ
 กับภาวะความเปลี่ยนแปลงจากสภาวะแวดล้อมทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยประเด็นที่
 เสนอแนะที่จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ต่อไป

5.3.2 งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และ
 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เห็นถึงจุดสำคัญและจุดบกพร่องของ
 การดำเนินงาน ส่งผลให้นำไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานให้มี
 การพัฒนาศักยภาพเพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2556). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร ในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management). (2558). สืบค้นจาก <https://www.im2market.com/2015/06/16/1434>.
- จิราภรณ์ ชุนรัมย์. (2557). การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุไรรัตน์ แซ่เตียว และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อ ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในสวนปฏิบัติการ. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และ การบริหารธุรกิจ, 1(4), 134-159.
- จำลองลักษณ์ อินทวัน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม ทางอาญา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ชญญา ลีศักดิ์รพ่าย, วิลาสลักษณ์ ชวีวัลลี, อรพินทร์ ชูชม และนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2552). ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้ ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 15(1), 1-17.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์. (2555). วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของ พนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปฐมวงค์ สีหาเสนา. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประคัลภ์ ปันทพลังกูร. (2557). *การบริหารทรัพยากรบุคคลสำหรับผู้จัดการสายงาน (ตอนที่ 5) การบริหารค่าตอบแทน*. สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com/2014/02/18A5-7/>.
- มณีนารถ คุวรรุ, กมล เสวตสมบุรณ์ และจรรยา สาวิณี. (2554). ผลกระทบของความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานขนส่ง เขต 7. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 3(4), 11–19.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2554). การประยุกต์ใช้แนวคิดแรงจูงใจและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียนในการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารบริหารธุรกิจ นิด้า*, 9, 22–39.
- มัทณี บุญประเสริฐ. (2557). *วัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- อภิขญา บุญเจริญ. (2556). *อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้, สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- อรพินท์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และวิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2542). *รายงานการวิจัยการพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- อรพินท์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และอังคินันท์ อินทรกำแหง. (2553). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว-งานกับคุณภาพชีวิต. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 16(2), 33–49.
- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequality. *Journal of Abnormal and Normal Social Psychology*, (67), 422–436.
- Amabile, T. M. (1993). Motivational synergy: Toward new conceptualization of intrinsic and extrinsic motivation in the workplace. *Human Resource Management Review*, 3(3), 185–201.
- Barnes, S. J., & Pressey, A. D. (2012). Who needs real-life? Examining needs in virtual worlds. *Journal of Computer Information Systems*, 52(4), 40–48.
- Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (2005). *A primer on organizational behavior* (6th ed.). New York: Wiley.

- Chiang, C. F., & Jang, S. C. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 313–322.
- Disley, P., Hatton, C., & Dagnan, D. (2009). Applying equity theory to staff working with individuals with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 34(1), 55–66.
- Gagne, M., & Deci, E. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331–362.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw–Hill.
- Johnson, W. B. (2008). Are advocacy, mutuality and evaluation incompatible Mentoring functions?. *Mentoring and Tutoring: Partnership in Learning*, 9(4), 31–44.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Nunnally, C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw–Hill.
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2004). *Fundamentals of management: Essential concepts and applications* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Roy, J. L., Bastounis, M., & Minibas–Poussard, J. (2012). Interactional justice and counterproductive work behaviors: *The Mediating Role of Negative Emotions, Social Behavior and Personality*, 40(8), 1341–1356.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership* (2nd ed.). California: Jossey–Bass.
- Schein, E. H. (1999). *The corporate culture survival guide: Sense and nonsense about culture change*. California: Jossey–Bass.
- Tesluk, P. E., Hofmann, D. A., & Quigley, N. (2002). *Integrating the linkages between organizational culture and individual outcomes at work*. Sussex, England: John Wiley and Sons.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Wahba, M. A., & Bridwell, L. G. (1973). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory. *Academy of Management Proceedings*, (8), 514–520.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.





แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผล
ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

.....

คำชี้แจง แบบสอบถาม

1) เพื่อให้รับทราบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุง
กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ

ชาย

หญิง

2) สาขา

สมุทรสาคร

ตลาดมหาชัย

ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร

เพชรเกษม 91

พุทรมณฑลสาย4

กระทุ่มแบน

โกรกกราก

บ้านแพ้ว

บิ๊กซีมหาชัย

พันท้ายนรสิงห์

ถนนเศรษฐกิจ 1

พอร์ตโตชิโน

โพธิ์แจ้

3) วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4) อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-40 ปี

41 ปีขึ้นไป

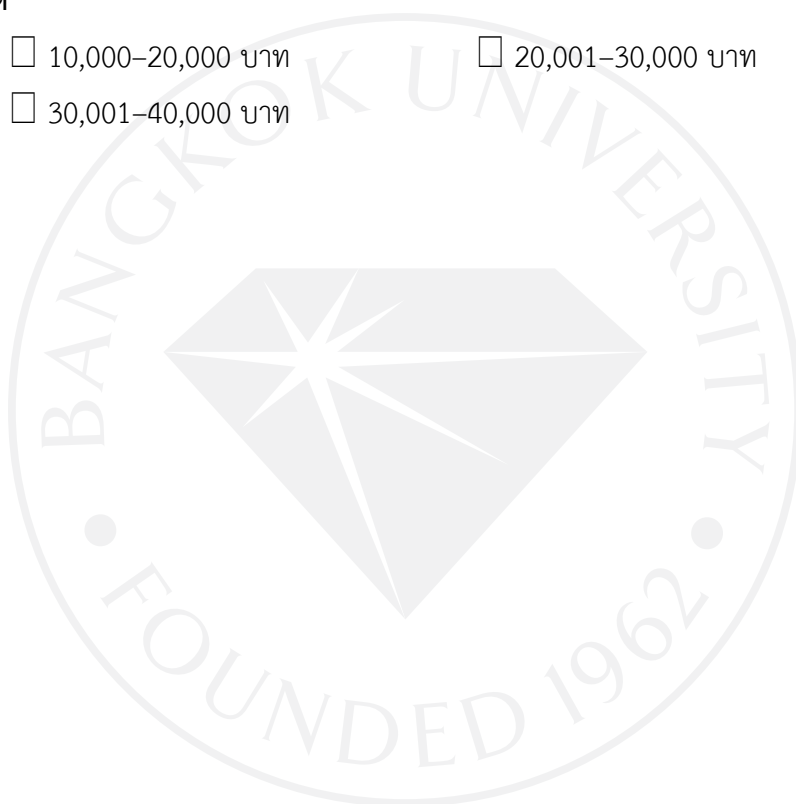
5) สถานภาพ

 โสด สมรส หย่าร้าง

6) ระดับตำแหน่งงาน

 ซุปเปอร์ไวเซอร์ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

7) รายได้

 10,000–20,000 บาท 20,001–30,000 บาท 30,001–40,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กร

ระดับความคิดเห็น

- 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึงเห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านวัฒนธรรมขององค์กร					
1.1) องค์กรของท่านให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน					
1.2) องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ					
1.3) องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน					
1.4) องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร					
1.5) องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีม					
1.6) องค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม					
1.7) องค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง					
1.8) องค์กรของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย					
1.9) องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ					
1.10) องค์กรของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจ					

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กร

ระดับความคิดเห็น

- 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึงเห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2) ด้านความเชื่อมั่นขององค์กร					
2.1) ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
2.2) ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกว่าทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้					
2.3) ท่านคิดว่าท่านจะทำงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ					
2.4) องค์กรได้ให้การสนับสนุนท่านให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี					
2.5) เมื่อท่านทำงานได้ดีท่านมีโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงสุดตามที่ท่านตั้งเป้าหมายไว้					
2.6) ท่านเห็นว่าสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจัดให้มีความสมเหตุสมผล					
2.7) เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุองค์กรได้ช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่					
2.8) ท่านมั่นใจในอนาคตขององค์กร					
2.9) ท่านเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร					
2.10) ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ท่านอยากทำงานด้วย					

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ระดับความคิดเห็น

- 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึงเห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน					
3.1) ท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสม					
3.2) ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน เสมอ					
3.3) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด					
3.4) องค์กรของท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่ม วุฒิการศึกษา					
3.5) ท่านได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
3.6) เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3.7) สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับ มีความเหมาะสม					
3.8) เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือ ซึ่งกันและกันได้					
3.9) ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษาในด้าน การปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหา					
3.10) ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความปลอดภัยใน การทำงาน					

ส่วนที่ 5 ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็น

- 1 หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึงเห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึงเห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร					
4.1) ท่านรักษาความลับของทางองค์กรไม่ไปนำเผยแพร่ให้ผู้อื่น รับรู้					
4.2) ท่านรักษาผลประโยชน์ขององค์กรของท่านเสมอ					
4.3) ท่านไม่คิดที่จะไปทำงานที่อื่น					
4.4) ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร อย่างเคร่งครัด					
4.5) ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึง ประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง					
4.6) ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่นแม้ว่าจะได้รับ ตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า					
4.7) ท่านมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริม ภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
4.8) ท่านมีความตั้งใจและจะทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่าง เต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร					
4.9) เมื่อมีผู้อื่นกล่าวหาว่าองค์กรท่านไม่ดีท่านรู้สึกไม่พอใจ และจะพุดจาโต้กลับทันที					
4.10) ท่านมีความจงรักภักดีกับองค์กรจะทำงานกับองค์กรนี้ จนกว่าจะเกษียณอายุ					

ขอขอบพระคุณในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวนันทรัฐภักดิ์ มิ่งสัมพรพงศ์
อีเมล	weeraphorn.ming@bumail.net
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	2557-ปัจจุบัน ธนาकारกรุงเทพ สาขาสมุทรสาคร



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 2 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นัทธวัช ینگรัมย์พรงค์ อยู่บ้านเลขที่ 410

ซอย - ถนน ลาดพร้าว ตำบล/แขวง จตุรัส

อำเภอ/เขต จตุรัส จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 75110

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7580200058

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 และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษากิจกรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ โทธีรภัท ม่วงสัมพรวงศ์ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาวโทธีรภัท ม่วงสัมพรวงศ์)

ลงชื่อ อัญญา ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ [Signature] พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลี้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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