


การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ  
และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ  
พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Organizational Commitment, Career Achievement  
Development and Fringe Benefits Satisfaction Affecting Loyalty of  
Private Employees Companies in Bangkok Metropolitan Areas



การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจ  
ในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Organizational Commitment, Career Achievement Development and  
Fringe Benefits Satisfaction Affecting Loyalty of Private Employees Companies  
in Bangkok Metropolitan Areas



ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2558



© 2559

ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจ  
ในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของ  
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)



(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

16 ธันวาคม 2559

ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (82 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมทำวิจัยครั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพันในองค์กร, การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ, ความพึงพอใจในสวัสดิการ, ความจงรักภักดี

Rungcharoensuksri, S. M.B.A., December 2016, Graduate School, Bangkok University.  
A Study of Organizational Commitment, Career Achievement Development and  
Fringe Benefits Satisfaction Affecting Loyalty of Private Employees Companies  
in Bangkok Metropolitan Areas (82 pp.)  
Advisor: Assoc.Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

### ABSTRACT

The objectives of this study were to study: 1) the organizational commitment factor affecting loyalty of private employees companies in Bangkok metropolitan area, 2) the career achievement development factor affecting loyalty of private employees companies in Bangkok metropolitan area, 3) the fringe benefits satisfaction factor affecting loyalty of private employees companies in Bangkok metropolitan area. The researcher collected the data by using the questionnaire from the private employees companies in Bangkok metropolitan area. The sample used was 400 from the private employees companies in Bangkok metropolitan area. The statistics used to analyze the data was frequency, percentage, mean, and standard deviation as well as the inferential statistics used was the simple regression analysis. The results was found that the organizational commitment factor was found affected loyalty of private employees companies in Bangkok metropolitan area, the career achievement development factor was found affected loyalty of private employees companies in Bangkok metropolitan area . Moreover, the fringe benefits satisfaction factor was found affected loyalty of private employees companies in Bangkok metropolitan area with the statistical significance of 0.05.

*Keywords: Organizational Commitment, Career Achievement Development, Fringe Benefits Satisfaction, Loyalty*

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะ แนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่ายอื่น ๆ ที่ได้ ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	4
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	5
1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย	5
1.7 นิยามคำศัพท์	5
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ	18
2.4 ความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty)	26
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	39
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.4 สมมติฐานการวิจัย	43
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	45



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิจัย	
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	55
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 การอภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก แบบสอบถามงานวิจัย	72
ประวัติผู้เขียน	82
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาร์ค	42
ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ	45
ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน	46
ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ	47
ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ทำงาน	47
ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความผูกพันในองค์กร	48
ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ	49
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน	51
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความจงรักภักดีของพนักงาน	53
ตารางที่ 4.9: ค่าอิทธิพลของความผูกพันในองค์กร ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	55
ตารางที่ 4.10: ค่าอิทธิพลของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	56
ตารางที่ 4.11: ค่าอิทธิพลของความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนหรือไม่	56

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในอดีตการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจประเทศต่าง ๆ จากเดิมที่เคยมีการแข่งขันกันภายในประเทศนั้นเปลี่ยนกลายเป็นแข่งขันกันทั่วโลกทั้งด้านการลงทุนและการค้า ประกอบกับ ความเจริญก้าวหน้าในระบบการสื่อสารโทรคมนาคม คอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ ได้ช่วยให้การติดต่อธุรกิจโดยทั่วโลกสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้ต้องมีการปรับนโยบายการบริหาร กฎหมายต่าง ๆ ทางธุรกิจให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ (ดวงมณี โกมารทัต, 2554) การที่องค์กรจะทำการแข่งขันในสภาพปัจจุบันจะต้องมีปัจจัยอย่างหนึ่งซึ่งมีสำคัญมาก นั่นก็คือ บุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยทางด้านทรัพยากรบุคคลนั้นมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นความรู้สึก บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งมีความต้องการที่จะตอบแทนให้องค์กรโดยแสดงออกของพฤติกรรมต่าง ๆ ตามความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมีเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพ (Riggio, 2002)

การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นเจ้าหน้าที่ในองค์กรควรมีการพัฒนาตนเอง องค์กรที่ดีจะมีช่องทางและตำแหน่งงานที่จะเปิดโอกาสให้คนทำงานแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้าและเติบโตในสายอาชีพให้มีการพัฒนาควบคู่ไปกับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นการประเมินศักยภาพของบุคคล รวมทั้งดำเนินการฝึกอบรมและเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมบุคคลสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเอง เปิดโอกาสให้คนทำงานแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยมุ่งสู่เป้าหมายในอาชีพที่ตนถนัด (โกศล สนิทวงศ์, 2556)

เมื่อบุคลากรนั้นปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ สิ่งที่องค์กรควรตอบแทนกลับให้แก่บุคลากรนั้นก็คือ การให้สวัสดิการที่ดี องค์กรมีสวัสดิการที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรจะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้องค์กรให้เดินหน้าต่อไปได้ ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปมักจะ นึกถึงเงินเดือน ค่าจ้าง และตำแหน่งการทำงาน ความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการที่ดีนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรให้มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น (เสริมศักดิ์ สรวณูรัมย์, 2556)

สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรได้คาดหวังไว้อยู่เสมอคือ ความจงรักภักดีของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากว่าความจงรักภักดีนั้นเป็นสิ่งสะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมของบุคลากรนั้น ๆ ในระยะยาว ซึ่งบุคลากรมีความภาคภูมิใจจากการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความรู้สึกที่ดีรวมถึงการทุ่มเทแรงใจแรงกายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ หากแต่บุคลากรไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรก็จะส่งผลให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานได้อย่างไม่เต็มความสามารถ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพจึงส่งผลให้เกิดการลาออกของบุคลากรสูงขึ้น และในที่สุดการปฏิบัติงานก็จะหยุดชะงัก เกิดความล่าช้า ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นต่อไป (สุธิดา ม่วงรุ่ง, 2552)

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จึงได้ทำการศึกษาปัจจัยเหล่านี้เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง นำผลการวิจัยไปใช้ปรับให้พนักงานในองค์กรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ วางแผนธุรกิจ และการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในครั้งต่อ ๆ ไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลความผูกพันในองค์กร การพัฒนา

ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน และความจงรักภักดีของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

### 1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัดผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในวันที่ 1 สิงหาคม 2559 ถึง 31 สิงหาคม 2559 จำนวน 400 คน

### 1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลความผูกพันในองค์กร
- 2) ข้อมูลการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- 3) ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน

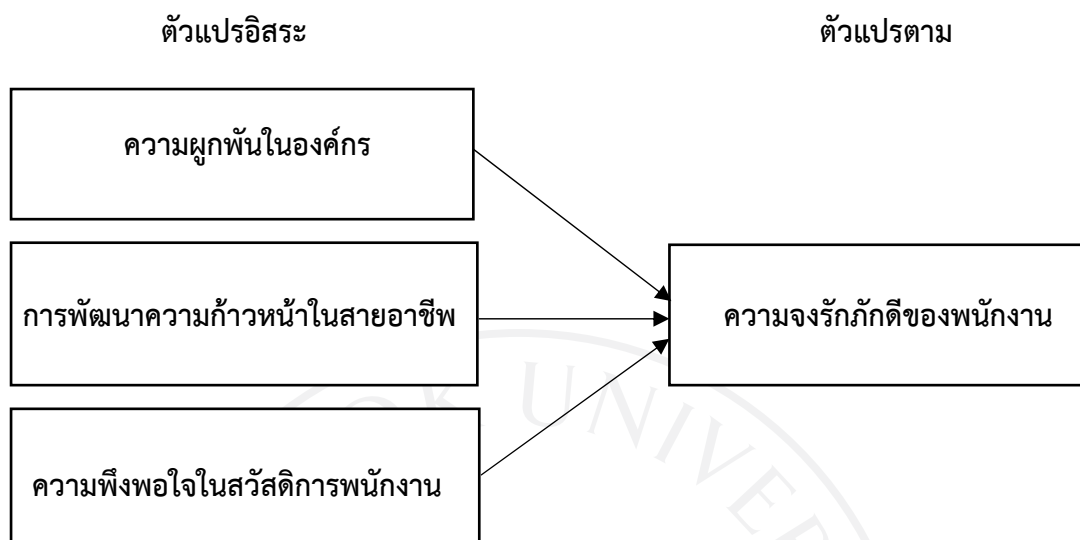
1.3.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ จำนวน 3 กลุ่ม คือ ตัวแปรความผูกพันในองค์กร ตัวแปรการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตัวแปรความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระ ที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



#### 1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

##### 1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 ความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

##### 1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

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

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

- 1) สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
- 2) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
- 3) สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

### 1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1.5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสลิสม สาทร บางรัก สุขุมวิท จตุจักรเท่านั้น
- 1.5.2 ทศนคติของพนักงานบริษัทเอกชนขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของพนักงาน

### 1.6 ข้อยกเว้นของงานวิจัย

ข้อยกเว้นของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1.6.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยตรง โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ
- 1.6.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม 2559
- 1.6.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรด้านความผูกพันในองค์กร กลุ่มตัวแปรการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ กลุ่มตัวแปรความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

- 1.7.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นและเข้าใจถึงเรื่องราวหรือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลหนึ่งบุคคลใด
- 1.7.2 ความผูกพันในองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายให้กับองค์กร



1.7.3 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ คือ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านประสบการณ์และการเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ นำไปสู่การสร้างหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในกระบวนการเลื่อน โอน ย้าย เพื่อให้สามารถคัดสรรบุคลากรที่เหมาะสม

1.7.4 ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

1.7.5 สวัสดิการพนักงาน คือ ผลประโยชน์ที่นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง โดยอาจจ่ายเป็นเงินสด สิ่งของ หรือบริการก็ได้

1.7.6 ความจงรักภักดีของพนักงาน คือ ความผูกพันต่อองค์กรหรือทัศนคติต่อองค์กรที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าบุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและหวงแหนต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่

1.7.7 พนักงานระดับปฏิบัติการ คือ พนักงานขององค์กรในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับล่างสุด ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา

## 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้มีได้ดังนี้

1.8.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ดียิ่งขึ้น

1.8.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านอื่น ๆ นอกจากความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

เรื่องของความผูกพันในองค์กรนั้นถือเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสนใจในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะหากบุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพันกับองค์กรแล้วจะส่งผลต่อความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่ส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กร จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการศึกษาหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

##### **ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร**

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกถึงความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กร นักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้ให้ความหมายและคำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

สวานีย์ แก้วมณี (2549) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) คือ ระดับของคำมั่นสัญญาและการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องการความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน

กรองทิพย์ นาควิเชตร (2549) กล่าวว่า พันธะผูกพันของนักศึกษากับมหาวิทยาลัย หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยและมีพฤติกรรม 3 ลักษณะ คือ 1) มีความพึงพอใจที่จะเรียนรู้ อย่างเต็มความสามารถยอมรับค่านิยมและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย 2) มีความพร้อมในการที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อชื่อเสียงและประโยชน์ของมหาวิทยาลัย 3) มีความปรารถนาที่จะศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้นต่อไป

ศุภวรรณ หล้าผาสุก (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการที่สมาชิกมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรโดยแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปของความศรัทธา ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังใจและกายในการทำงานให้กับองค์กรด้วยความจงรักภักดีและมุ่งมั่นที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

จารุณันท์ อิทธิอาวัชกุล (2553) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความเต็มใจของบุคลากรในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป รวมไปถึงทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร โดยที่บุคลากรยอมสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

พิชิต เทพวรรณ (2554) ได้ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การอุทิศตนในการทำงานของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและเกิดความจงรักภักดีและศรัทธาของบุคลากรที่มีต่อหน้าหน้าที่ความรับผิดชอบและองค์กร

Eisenberger (1990) ได้ให้ความหมายว่า เป็นเจตคติที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับการสนับสนุนขององค์กรทำให้บุคลากรมีความรู้สึกรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความพยายาม และมีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์กร

Greenberg & Baron (1995) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ขอบเขตของแต่ละบุคคลที่แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างไรและมีความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร

Etzioni (1999) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลเข้าไปอยู่ในองค์กรจะเกิดความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวกเรียกว่า ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนความรู้สึกทางลบเรียกว่า ความรู้สึกแปลกแยกหรือแยกตัวออกห่าง ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคลเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์กรและรับเอาบรรทัดฐานขององค์กรเข้าไว้อย่างซึมซับ

Charles (2006) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานของบุคลากรที่ใส่ไปในการทำงานเป็นความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ทัศนคติด้านบวกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เห็นได้จากความพยายาม ความเสียสละ ความภักดี ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และอยากเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

### ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญหากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใดก็ยิ่งทุ่มเทแรงใจ แรงกาย แรงใจในการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่ ส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิผลการทำงานดีชี้ขึ้นไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

สวานีย์ แก้วมณี (2549) กล่าวว่า ความสามารถขององค์กรในการผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการการปฏิบัติงานในระดับสูงและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจะอยู่คู่กับองค์กร

ศุภวรรรณ หล้าผาสุก (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

Allen & Meyer (1993) กล่าวว่า บุคลากรที่มีความผูกพันด้านจิตใจในระดับสูงเพราะว่าพวกเขามีความปรารถนา (Want) ส่วนบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในระดับสูงเพราะพวกเขามีความจำเป็น (Need) และสำหรับบุคลากรที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานในระดับสูงเพราะพวกเขาารู้สึกว่าควร (Ought) ที่จะทำเช่นนั้นโดยได้อธิบายความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านที่มาจากมาตรฐานทางสังคม

Etzioni (1999) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรคืออำนาจที่องค์กรมีเหนือบุคลากรอันเป็นสิ่งที่ฝังรากลึกอยู่ในธรรมชาติของบุคลากรนำไปสู่ความเกี่ยวข้องกับองค์กร ลักษณะของความเกี่ยวข้องนี้จะปรากฏอยู่ใน 3 รูปแบบ จัดอันดับตามขั้นของความผูกพันจากสูงสุดจนถึงไม่มีความผูกพันเกิดขึ้นเลย ดังนี้

1) ความเกี่ยวข้องในแง่จริยธรรม (Moral Involvement) มีรากฐานมาจากความรู้สึกในแง่บวกและการปลุกฝังให้มีความรู้สึกอันแรงกล้าต่อองค์กร อันมีรากฐานมาจากความรู้ภายใน ต่อเป้าหมาย ค่านิยม และบรรทัดฐานขององค์กร

2) ความเกี่ยวข้องที่เกิดจากการคิดคำนวณ (Calculating Involvement) จะเป็นความรู้สึกที่รุนแรงน้อยลงและขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่กระทำแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคคลกับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเมื่อบุคลากรประเมินว่าเขาได้รับผลประโยชน์และการแลกเปลี่ยนที่เท่าเทียมกันกับองค์กร

3) ความเกี่ยวข้องในลักษณะที่แปลกแยก (Alimentative Involvement) คือ ความรู้สึกที่ปราศจากความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีความรู้สึกที่ถูกบังคับโดยสถานการณ์ขององค์กร และพวกเขาไม่รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Herscovitch & Meyer (2002) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ บุคลากรที่มีความเชื่อและความรู้สึกในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กรอันจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Schultz & Schultz (2002) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ บุคลากรมีระดับความรู้สึกต่อองค์กรที่ได้ปฏิบัติงานอยู่

Mathis & Jackson (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือการที่บุคลากรยอมรับเป้าหมายขององค์กรและต้องการปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความผูกพันที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจในหน้าที่จะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมากเพราะจะทำให้องค์กรได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณค่า ความเสียสละ ทুমเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ทำให้องค์กรสามารถต่อกรกับคู่แข่งและดำรงอยู่ภายใต้ความไม่แน่นอนของสภาพเศรษฐกิจได้อย่างยืนหยัดและมั่นคง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในขององค์กรในการผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้มากน้อยเพียงใด

#### **แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร**

ในการศึกษาแนวคิดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้มีผู้ศึกษาแนวคิดและตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากมายแต่ยังไม่สามารถชี้ชัดถึงแนวคิดและปัจจัยที่ชัดเจนได้จากการศึกษาแต่ก็มีนักวิชาการหลายท่านได้ทัศนคติที่แตกต่างกันไว้ดังนี้

Kanter & Kan (1968) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 3 รูปแบบ คือ

- 1) ความผูกพันแบบคงอยู่เสมอคือ บุคลากรนั้นได้มีการเสียสละให้กับองค์กรจึงเป็นการยากที่จะทิ้งองค์กรได้
- 2) ความผูกพันแบบติดยึด คือ การสร้างความผูกพันทำให้บุคลากรยึดติดกับองค์กร
- 3) ความผูกพันแบบควบคุม คือ ความผูกพันที่ทำให้บุคลากรยึดติดกับค่านิยม วัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งเป็นกรอบให้พฤติกรรมส่วนบุคคลเป็นไปตามที่องค์กรต้องการ

Sheldon (1971) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรคือ

- 1) ระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในองค์กร
- 2) ความผูกพันที่มีต่อเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนที่แรงผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
- 3) ความสนใจในอาชีพ และการพัฒนาประสบการณ์

Hrebiniak & Alutto (1972) พบว่า ตัวแปรที่ใช้นำมาความผูกพันต่อองค์กรที่ดีที่สุด คือ

- 1) ความตั้งใจที่ความรับผิดชอบ
- 2) ระยะเวลาของประสบการณ์ปฏิบัติงานในองค์กร
- 3) ความรู้สึกไม่พอใจจากการไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

Porter, Laweer & Hackman (1975) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานว่าบุคคลที่ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานจะมีความผูกพันน้อยกว่าบุคคลที่มีอิสระในการปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เนื่องจากคนทุกคนปรารถนาที่จะมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจต่างกันและในการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดจะสร้างความกดดันให้แก่บุคลากร เมื่อมีแรงกดดันมากขึ้นจะส่งผลบุคลากรเกิดปฏิกิริยาตอบโต้ด้วยการลาออกจากงาน ซึ่งการที่บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองนั้นจะสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้อย่างดีและจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้นำเสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 1) ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กร
- 2) ความผูกพันต่อองค์กร
- 3) ผลของความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กรนั้นได้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เป็นต้น
- 2) ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
- 3) ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคลากรได้เรียนรู้และรับทราบเมื่อเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นต้น

Mowday, Steers & Porter (1982) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 4 องค์ประกอบ คือ

- 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความต้องการประสบความสำเร็จ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร
- 2) ลักษณะของงานและบทบาทในการปฏิบัติงาน เช่น งานที่ปฏิบัติมีบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีคุณค่าและบทบาทที่เด่นชัดเจน
- 3) โครงสร้างขององค์กรจะต้องมีลักษณะที่มีแบบแผน ให้ผู้ร่วมงานมีส่วนในการตัดสินใจ มีหน้าที่การปฏิบัติงานที่เด่นชัด สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- 4) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นเหตุการณ์ที่บุคลากรพบระหว่างการทำงาน เช่น การที่รู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญต่อองค์กร สิ่งเหล่านี้ถือเป็นอิทธิพลสนับสนุนต่อความผูกพันต่อองค์กร

Meyer & Allen (1997) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายใน รู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในองค์กรและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง เป็นความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ทางจิตใจที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของตนเองมีความสอดคล้องกับองค์กร

2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร และการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนืองว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องนั้นมองว่าเป็นความผูกพัน รูปของพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติต่อองค์กรมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่เปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่ทำงาน เกิดจากการที่บุคคลนั้นพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลดี ผลเสีย ของการละทิ้งองค์กร การที่บุคลากรเป็นสมาชิกขององค์กรนานเท่าใดเท่ากับบุคคลนั้นได้ลงทุนกับองค์กรมากขึ้น ความยึดมั่นผูกพันจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาในการลงทุนกับองค์กร

3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง บรรทัดฐานภายในจิตใจของบุคคลที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมของสังคมเป็นความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เป็นข้อผูกมัดด้านจริยธรรมภายในของบุคลากรที่มีต่อองค์กร คือ การปฏิบัติที่มีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

สรุปแนวคิดทั้งสามได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ สิ่ง que แสดงออกถึงทัศนคติ ความรู้สึก พฤติกรรมที่ติดต่อกับองค์กรมากเท่าใดแนวโน้มที่จะลาออกก็น้อยลงเท่านั้น แต่แนวคิดทั้งสามดังกล่าวก็มีความแตกต่างกันคือแนวคิดที่หนึ่งสรุปได้ว่า บุคลากรมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรและมีทัศนคติที่ติดต่อกับองค์กร จึงทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปไหน แนวคิดที่สองสรุปได้ว่าบุคลากรได้ลงทุนทำงานให้กับองค์กรและรวมถึงผลที่ได้รับจากการลงทุน จึงทำให้เกิดเป็นความผูกพันแนวคิดที่สาม สรุปได้ว่า ความผูกพันของบุคลากรเพราะความเหมาะสมทางสังคมที่ถือว่าเมื่อคนเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรแล้วควรจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น

Northcraft & Neale (1991) ได้นิยามว่าความผูกพันเป็นพลังของความสัมพันธ์ในการเป็นส่วนหนึ่งและความรู้สึกผูกพันต่อเฉพาะองค์กรซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) มีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) มีความเต็มใจในการที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร

3) มีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

The Gallup Organization (2554 อ้างใน พิชิต เทพวรรณ, 2554) ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานและได้แบ่งประเภทไว้ 3 ประเภท คือ

- 1) พนักงานที่มีความผูกพันในหน้าที่ คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และคำนึงถึงองค์กร
- 2) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันกับยึดติดในหน้าที่ คือ พนักงานที่ทำงานโดยไม่มี ความตั้งใจ และไม่มี ความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 3) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันในหน้าที่ คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรจะรู้สึกเสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ แสดงออกถึงความจงรักภักดี และเชื่อว่าองค์กรจะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานและชีวิตครอบครัวได้ และพร้อมที่จะอยู่เคียงคู่กับองค์กรตลอดไป ดังนั้นการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญ トラบใดที่สามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้ต่อองค์กรก็จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งเป็นแนวคิดของ Meyer & Allen (1997) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

### ความหมายการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

Forrer (2009 อ้างใน วรางคณา ชูเชิตรีตนา, 2557) ได้ให้ความหมายของกลยุทธ์การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง การวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อขับเคลื่อนองค์กรโดยผ่านกระบวนการพื้นฐานที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ได้แก่ การสร้างความรู้ความสามารถที่ตอบสนองต่อทิศทางของธุรกิจ กระตุ้นให้พนักงานทั้งเป็นกลุ่มและปัจเจกบุคคลมีการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งในแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจและผลตอบแทนขององค์กร ได้แก่ การเจริญเติบโตก้าวหน้าในอาชีพ ตำแหน่ง และผลตอบแทนที่สูงขึ้น

นฤมล นิราทร (2534) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงบทบาทในการทำงานซึ่งจะให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านจิตวิทยาหรือผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงานการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน ตลอดจนถึงความพึงพอใจต่อชีวิต ความรู้สึกว่าตนเองมีค่า ประสบความสำเร็จ ซึ่งออกมาในรูปแบบของอำนาจหน้าที่ สถานภาพที่สูงขึ้น ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ



สุธน ตั้งสกุล (2547) กล่าวว่า การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Development) หมายถึง การบริหารงานทรัพยากรบุคคลเพื่อดำเนินการให้บุคลากรที่มีความสามารถสูงได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่จะได้รับในอนาคต ซึ่งองค์กรเป็นผู้กำหนดให้สัมพันธ์กับเป้าหมายในอาชีพของแต่ละบุคคล

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีขึ้นเพื่อที่จะช่วยให้แต่ละคนได้มีแผนสำหรับในอนาคต ทั้งนี้เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และขณะเดียวกันพนักงานก็มีโอกาสที่จะมีผลสำเร็จในการพัฒนาตนเองได้สูงสุด ซึ่งการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพนั้นอยู่ในใจกลางของขอบเขตงานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด โดยเริ่มการวิเคราะห์งานจนได้ตำแหน่งและกลุ่มอาชีพ จากนั้นเข้าสู่การกำหนดที่เหมาะสม ตรงตามคุณสมบัติที่ตรงตามตำแหน่ง และความชอบพอในทางอาชีพจะถูกรวบรวมมาตลอดกระบวนการข้างต้น และเมื่อมาถึงจุดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพนั้นจะอาศัยผลการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาวางแผนและให้คำปรึกษาแก่พนักงานตลอดเวลาด้วยการให้การอบรมและพัฒนา ซึ่งในที่สุดจะส่งผลให้เขาได้รับการเลื่อนขั้น โยกย้าย หรือได้รับตำแหน่งใหม่ โดยไม่หยุดอยู่กับที่เรื่อยไปตามความเหมาะสมของจังหวะเวลาจนถึงเกษียณอายุ

สรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในอาชีพนั้นหมายถึง การเปลี่ยนแปลงในบทบาทการทำงานที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน เช่น เลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน หรือเปลี่ยนไปสู่สายงานใหม่ตามสายงานความก้าวหน้าที่กำหนด หรือได้รับการพัฒนาทักษะความรู้โดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต

#### กิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) กล่าวว่า การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของแต่ละบุคคลจะประกอบด้วยด้านต่าง ๆ คือ

1) การประเมินตนเอง ทุกคนควรมีโอกาสรู้จักตนเองเสียให้ดีกว่าก่อนอาจทำได้โดยการให้คำปรึกษาหรือแนะแนวหรืออาจจะกระทำด้วยการทดสอบเพื่อที่จะให้แต่ละคนได้รู้จักความสามารถตลอดจนจุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเองออกมาให้เห็นได้ตามสมควร ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นได้มีการตระหนักถึงตนเองในแง่ที่เป็นความจริงมากขึ้นก่อนที่จะกำหนดแผนงานพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของตนต่อไป

2) การเสาะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ ในขั้นนี้ก็คือ การต้องรู้จักสนใจค้นคว้า เสาะหาข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ และที่เป็นโอกาสในปัจจุบันซึ่งจะช่วยให้มองเห็นจากจุดของตนเองที่มีทิศทางเติบโตไปในทิศทางใดบ้างของอาชีพงานต่าง ๆ

3) การกำหนดเป้าหมาย ภายหลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วและได้ประเมินถึงโอกาสในความก้าวหน้าต่าง ๆ ในอาชีพแล้วผู้ต้องการความก้าวหน้าในสายอาชีพก็ควรจะได้มีการกำหนดใน

เชิงของปริมาณ เช่น ตั้งเป้าที่จะรับงานไปถึงอายุระดับหนึ่งซึ่งควรจะได้รับเงินเดือนขนาดหนึ่งที่ต้องการ หรืออาจจะระบุตำแหน่งที่ต้องการตามอายุที่กำหนดไว้ หรือกำหนดจุดเริ่มต้นของการที่จัดแยกออกไปประกอบธุรกิจของตนเองด้วย เนื่องจากแต่ละคนมีลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนั้น เป้าหมายของแต่ละคนจึงมักจะไม่เหมือนกันแต่ก็ไม่ควรที่จะยึดถือเป้าหมายจนขาดความคล่องตัวและไม่ควรเป็นเป้าหมายที่สูงจนเกินไปที่ยากจะมีโอกาสทำได้สำเร็จ หลักของการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพจะดีเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละคนที่มีอยู่เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่รับรู้ถึงความเป็นไปของอุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องทำอยู่ว่าเป็นไปอย่างไรก็จะช่วยได้มาก

4) การวางแผนความก้าวหน้าของอาชีพและการดำเนินการตามแผน หลังจากที่ได้มีการกำหนดเป้าหมายแล้วขั้นต่อไปก็คือการวางแผนที่จะให้มีทางสำเร็จตามเป้าหมายโดยแผนอาชีพที่ดีควรจะมีการแบ่งแยกเป็นระยะ ๆ เพื่อตรวจสอบเป็นขั้น ๆ ตามความสำเร็จของงานเรื่อยไปจนถึงเป้าหมายที่ต้องการ ผู้ที่มีความสำเร็จทางอาชีพต่าง ๆ ส่วนใหญ่มักจะมีความพร้อมในประการต่าง ๆ เหล่านี้คือ การปฏิบัติตามปณิธานที่จะช่วยให้เป็นผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จได้นั้นคือ

4.1) ตลอดเวลาควรจะมีการขยายวงและเสาะหางานไว้ล่วงหน้าให้กว้างและมากที่สุดที่จะเป็นหนทางสำหรับการเตรียมการสำหรับการขยายและเติบโตต่อไปได้

4.2) เป็นผู้ที่ไม่ปล่อยให้เวลาสูญไปโดยเปล่าประโยชน์โดยเฉพาะการต้องเสียเวลาไปกับการทำงานกับหัวหน้าซึ่งไม่มีความกระตือรือร้นเลยนั้นเป็นเรื่องที่ต้องหลีกเลี่ยงให้มากที่สุด

4.3) พยายามทำตนให้เป็นลูกน้องคนสำคัญสำหรับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่ตื่นตัวอยู่เสมอ

4.4) ทำตัวให้เป็นผู้ที่มีโอกาสรู้จักคนกว้างขึ้น และนึกคิดหรือติดตามเรื่องราวในขอบเขตที่เป็นวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลขึ้น

4.5) ต้องมุ่งพยายามจัดเตรียมที่จะเอาชนะตนเองให้ได้อยู่เสมอเกี่ยวกับตำแหน่งที่กำลังเปิดรับสมัครนั้นก็คือ การถือหลักว่าบริษัทเป็นเพียงส่วนหนึ่งของตลาดของงานต่าง ๆ ทั้งหมดนั่นเอง

4.6) การพิจารณาลาออกจากบริษัท ในกรณีซึ่งสายงานอาชีพเห็นได้ชัดว่าจะเจริญเติบโตต่อไปได้เข้ามา

4.7) ทำตนให้เป็นคนพร้อมที่จะลาออกได้เสมอเมื่อจำเป็น

4.8) อย่าปล่อยให้ความสำเร็จในงานปัจจุบันเป็นตัวกำหนดแผนงานของอาชีพ ทั้งนี้เพราะถ้าทำเช่นนี้ก็ทำให้การบั่นทอนการเติบโตหรือเลื่อนขึ้นไปในแนวตั้งที่สูงขึ้น

### ประเภทของความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) กล่าวถึงการสร้างหนทางก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยอ้างถึงผลงานของ Schein (1973) ในการค้นพบอาชีพที่มีความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนใน 5 ประเภท ได้แก่

1) มีความสามารถในทางการบริหารเป้าหมายของอาชีพเบื้องต้นของกลุ่มนี้ก็คือ จะพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถในทางการบริหาร เช่น ความสามารถในการเข้ากับคน ตลอดจนความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของบุคคลเหล่านี้ที่ดำรงอยู่หรือที่พยายาม สิ่งที่ได้ก็คือ การเป็นผู้นำ อำนวยการด้านการบริหารแผนงานของหน่วยงานเป็นประธานบริษัท

2) กลุ่มที่มีความสามารถทางด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ จุดโน้มเอียงที่สนใจเป็นพิเศษของกลุ่มนี้ก็คือ งานที่ปฏิบัติอยู่จริง ๆ ในปัจจุบันของแต่ละคน แผนของบุคคลเหล่านี้มุ่งที่จะให้มีความก้าวหน้าต่อเนื้อที่จะทำต่อเนื่องกันไปในงานเท่านั้นเอง เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตและมุ่งต่อไปที่จะเป็นผู้จัดการฝ่ายโรงงาน หรือผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมโฆษณา และผู้อำนวยความสะดวกด้านทุนตามด้วยงานเทคนิค หรือหน้าที่ชำนาญอยู่แล้วเป็นด้าน ๆ ไป

3) กลุ่มที่คำนึงถึงความมั่นคงผู้บริหารเหล่านี้มักจะมองตัวเองโดยสนใจที่จะตอบสนองหรือทำงานอยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งต่อไปในระยะยาว บุคคลเหล่านี้จะเสาะแสวงหาความมั่นคงในองค์กรซึ่งตำแหน่งที่หวังของกลุ่มนี้มักจะมีแตกต่างกันออกไปเป็นแบบต่าง ๆ กัน

4) กลุ่มที่มีความคิดริเริ่มสำหรับผู้บริหาร กลุ่มนี้จะเห็นได้ชัดว่าได้มีการพัฒนาแรงจูงใจขึ้นมาอย่างมากและค่อนข้างเป็นแรงจูงใจที่มีแรงผลักดันสูงที่จะมุ่งพยายามคิดค้นสิ่งใหม่ออกมาให้ได้ และมีความตั้งใจที่จะออกไปเป็นเจ้าของกิจการของตนเองและหาหนทางที่จะค้นคว้าสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่หรือดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ ให้ปรากฏ

5) กลุ่มซึ่งต้องการเป็นอิสระ บุคคลเหล่านี้จะไม่ค่อยมีการปรับตัวได้ดีนักในการปฏิบัติงานในองค์กร หรือเพื่อปัญหาหาทุนสาย เส้นสาย ตลอดจนเกมการเมืองในองค์กรและมักมุ่งหวังที่หลักการและลาออกมาประกอบอาชีพอิสระเป็นที่ปรึกษาทั่วไปของบริษัทต่าง ๆ

### ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

#### ทฤษฎีของ Tiedman & O'Hare

Tiedman & O'Hare (1963 อ้างใน อุไรวรรณ จันทรสกุลถาวร, 2540) ให้แนวคิดการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้การทำงานเป็นวิธีการแสดงออกทางบุคลิกภาพในการปรับตัวทางสังคมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ เน้นระหว่างบุคลิกภาพและอาชีพมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน ขั้นตอนของการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ระยะการคาดการณ์แบ่งออกเป็น 4 ขั้น คือ การสำรวจค้นหาทางเลือก การคัดเลือกที่เป็นไปได้ การจัดอันดับทางเลือก และนำไปสู่ขั้นของการเลือกอาชีพในที่สุด

ระยะที่ 2 ระยะปฏิบัติการปรับตัวในระยะนี้แบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ การปรับตัวเข้ากับกลุ่มอาชีพ การปรับเป้าหมายเข้ากับเป้าหมายกลุ่ม และขั้นสุดท้ายคือ การปรับสมดุลให้มีความมั่นคงในอาชีพในกระบวนการพัฒนาแต่ละขั้น Tiedman & O'Hare ให้ความเห็นว่า บุคคลสามารถเปลี่ยนและย้อนกลับได้เพราะการตัดสินใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้

### ทฤษฎีความต้องการของ Hoppock

Hoppock (1976 อ้างใน อุไรวรรณ จันทรสกุลถาวร, 2540) ได้ให้แนวคิดของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพไว้ว่า คนจะเลือกอาชีพเพื่อสนองต่อความต้องการสูงสุดของตนเอง แต่โดยที่บางคนสามารถระบุความต้องการได้ชัดเจนแต่บางคนก็ไม่แน่ใจจึงมักเลือกอาชีพที่ตนคิดว่าพึงพอใจการเลือกอาชีพจึงเริ่มจากจุดที่บุคคลตระหนักว่าอาชีพใดจะสามารถสร้างความพอใจและตอบสนองความต้องการของตนได้ ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการเลือกอาชีพคือ ความต้องการส่วนตัว และลักษณะของอาชีพนั้น ตลอดจนความสามารถและความรู้ในอาชีพ แต่สิ่งที่พึงตระหนักคือ ความเปลี่ยนแปลงสายอาชีพอาจเกิดขึ้นได้เสมอหากการเปลี่ยนแปลงนั้นนำมาซึ่งความก้าวหน้าได้มากกว่าเดิม

### ทฤษฎีพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของ Super

Super (1990 อ้างใน อุไรวรรณ จันทรสกุลถาวร, 2540) ได้นำความรู้ทางจิตวิทยาพัฒนาการ และแนวคิดเชิงมโนทัศน์ต่อตนเองมาใช้พิจารณาร่วมกัน Super ให้ความคิดเห็นว่า คนจะแสดงพฤติกรรมในรูปแบบใดมีผลมาจากความคิดที่มีต่อตนเองเป็นอย่างไรโดยจะเลือกอาชีพที่ตรงกับเชื่อมั่นในภาพที่มองตนเองที่ประเมินไว้ ฉะนั้นบนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าคนมีความสามารถแตกต่างกันตามความสามารถความสนใจและบุคลิกภาพจึงทำให้ความเหมาะสมในการประกอบอาชีพแต่ละอาชีพแตกต่างกันออกไป เช่น คนที่ชอบติดต่อกับคนทั่วไปมักจะเลือกงานอาชีพเกี่ยวกับการติดต่อกับคนทั่วไป อย่างไรก็ตามความพอใจของบุคคลรวมถึงความสามารถที่มีและสถานการณ์ที่ดำรงอยู่ อาจเป็นเหตุผลให้มีการเปลี่ยนแปลงอาชีพของบุคคลได้และด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง Super ได้ให้ขั้นตอนของการพัฒนาอาชีพไว้ 4 ระยะ ดังนี้

1) ระยะเจริญเติบโต จะเป็นฐานของการเข้าสู่อาชีพช่วงอายุตั้งแต่แรกเกิดถึง 14 ปี เป็นช่วงที่สร้างสมทัศนคติและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อภาพมโนทัศน์ที่มีต่อตนเองในช่วงปลายของระยะนี้จะเริ่มเรียนรู้ในโลกของอาชีพและสังคมประสบการณ์เพื่อตัดสินใจเลือกอาชีพต่อไป

2) ระยะการสำรวจและค้นหา อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 14-24 ปี หรือจบการศึกษาช่วงต้น ๆ ยังคงมองหาอาชีพในลักษณะเพื่อฝันแต่เมื่อเผชิญกับความเป็นจริงบุคคลอาจจะตัดอาชีพที่ไม่มีความเป็นไปได้ ออก

3) ระยะเวลาคงตัวของอาชีพ อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 24 ปี หรือจบการศึกษาถึงประมาณ 44 ปี เป็นช่วงที่เริ่มเข้าไปมีประสบการณ์ทำงาน มีการปรับตัวเพื่อผสมผสานมโนทัศน์ที่มีต่อตนเอง อาจมีการปรับเปลี่ยนไปสู่อาชีพอื่นหากพบว่าอาชีพที่ดำรงอยู่นั้นไม่ตรงตามที่หวังไว้

4) ระยะเวลาเสื่อมถอยเป็นช่วงเกษียณหรือก่อนเกษียณ 60 ปี ซึ่งเป็นช่วงสุดท้ายของวัยทำงาน บุคคลในวัยนี้มักจะทำงานตามหน้าที่

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ คือ

1) ลักษณะของงานในปัจจุบันนี้การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพนี้มักจะมีขอบเขตจำกัด ซึ่งมีกระทำได้มากเฉพาะภายในกลุ่มอาชีพของผู้ชำนาญการด้านวิชาชีพ ผู้ทำงานด้านเทคนิค บุคลากรในตำแหน่งผู้บริหาร และกับบางคนที่สนใจเท่านั้น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้นอกจากตัวบุคลากรไม่สนใจแล้วงานบางประเภทอาจจะมีข้อจำกัดทำให้ยากแก่การเปลี่ยนไปทำอย่างอื่น

2) ลักษณะและความสนใจเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเรื่องนี้เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่และเป็นเรื่องที่ต้องขึ้นอยู่กับความสมัครใจด้วย ดังนั้นจึงย่อมต้องขึ้นอยู่กับความสนใจและกระตือรือร้นของตัวบุคลากรเองและถ้าประจวบเหมาะกะกับหัวหน้างานสนใจทำให้และเก่งในเรื่องนี้ด้วยแล้วการพัฒนาความก้าวหน้าก็จะทำได้โดยมีประสิทธิภาพสูง

3) เป้าหมายขององค์กรและนโยบาย ถ้าหากองค์กรได้มีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจน ส่งเสริมและให้ความสำคัญต่องาน และให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพก็จะมีได้ง่ายและมีความสมบูรณ์ด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพไปประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ 3) ด้านคุณลักษณะในงาน 4) ด้านการฝึกอบรม 5) ด้านการศึกษา และ 6) ด้านการปรับเปลี่ยนโอนย้ายงาน

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน เช่น วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวเอาไว้ว่า ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละคน หากมีความคาดหวังมากและได้รับการตอบสนอง ก็จะมี ความพึงพอใจมากแต่หากได้รับการตอบสนองไม่เพียงพอก็ไม่เกิดความพึงพอใจ ในขณะที่ Shelly (1995 อ้างใน กิตติพงษ์ แสงสุระ, 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เกิดขึ้นจากทรัพยากรที่ได้รับอย่างครบถ้วน

ความพอใจในงานเป็นพื้นฐานมาจากความพึงพอใจส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงาน ดังนั้นนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้ว่า Beer (1994 อ้างใน นงลักษณ์ บุญไทย, 2539)

กล่าวว่า ความพอใจในงานเป็นความรู้สึกส่วนตัวต่อหน้าที่ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ระดับสูงกว่าและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานความก้าวหน้าในงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper (1958) ที่กล่าวว่า การได้ทำงานที่สนใจการได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่อยู่ดีธรรม ชั่วโมงการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปและกลับคือ ความพึงพอใจในงาน มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในขณะที่ Morse (1958) กล่าวว่า ถ้ามีความเครียดในการทำงานจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่หากบุคลากรได้รับการตอบสนองความต้องการจะทำให้ความเครียดน้อยลงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับ Smith (1965) ที่มองว่า ความพอใจในงานของบุคลากรที่มีต่องานพิจารณาจากงานที่ตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติที่ดีของบุคคลหนึ่งที่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ ซึ่งก็คืองานที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างครบถ้วน ตรงกันข้ามถ้าหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ**

#### **ความหมายของการจัดสวัสดิการ**

อุทัย หิรัญโต (2543) ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า เป็นบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการเจ้าหน้าที่ในองค์กรนั้น ๆ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ยังเป็นกำลังใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้สติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงานมีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542) ที่กล่าวว่า สวัสดิการคือผลประโยชน์และบริการที่หน่วยงานจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ของตน ทั้งในขณะที่ยังปฏิบัติงานอยู่หยุดพักชั่วคราวและในระหว่างพ้นจากงานเพื่อเป็นกำลังใจให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีความสุขสบายใจกับงานสวัสดิการ อาจเป็นการให้เงินหรือให้เป็นบริการความสะดวกต่าง ๆ ก็ได้แต่จะต้องเป็นการให้พิเศษเพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติ

แนวคิดและวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานอาจจำแนกออกได้ดังนี้

- 1) เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร
- 2) เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเข้ามาทำงาน
- 3) เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
- 4) เพื่อเพิ่มผลผลิตแก่หน่วยงานให้มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น

- 5) เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร
- 6) เพื่อลดการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของบุคลากร
- 7) เพื่อให้บุคลากรใช้เวลาและแรงงานในหน้าที่มากยิ่งขึ้น
- 8) เพื่อยกมาตรฐานการดำรงชีวิตของบุคลากร
- 9) เพื่อลดการลางานและเปลี่ยนงานของบุคลากร
- 10) เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 11) เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน
- 12) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพจิตให้อยู่ในสภาพปกติ

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540) ได้สรุปความหมายของคำว่าสวัสดิการไว้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

- 1) ระดับสังคม คำว่า สวัสดิการคนงาน สวัสดิการแรงงาน และสวัสดิการในภาคอุตสาหกรรม คำเหล่านี้มีความหมายที่รวมไปถึงการบริการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นสำหรับลูกจ้าง ด้วยความสมัครใจของนายจ้างหรือองค์กรเพื่อให้คนงานมีการกินดีอยู่ดี
  - 2) ระดับองค์กรนิยม ใช้คำว่า สิทธิประโยชน์ ประโยชน์เกื้อกูล ประโยชน์ตอบแทนลูกจ้าง และค่าตอบแทนเสริม
    - 2.1) สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรโดยสิทธิประโยชน์เหล่านี้ อาจอยู่ในรูปของตัวเงินที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน หรือผลตอบแทนปกติที่หน่วยงานจัดให้เพื่อเป็นการคุ้มครอง
    - 2.2) เงินหรือผลประโยชน์ที่คนงานได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่มซึ่งตามปกติ ได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือจากอุบัติเหตุ
    - 2.3) ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งที่พนักงานได้รับเพิ่มเติมจากการจ่ายค่าตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ ผลประโยชน์ทางจิตวิทยาและทางเศรษฐกิจ ผลประโยชน์ทางจิตวิทยา ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ที่เหมาะสม ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจคือ ผลประโยชน์ที่สามารถตีค่าได้เป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสะสม
    - 2.4) สิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกจ้างอยู่กับองค์กรต่อไป ถือว่าเป็นการสร้างขวัญและทัศนคติที่ดีให้แก่คนงานให้ได้มาซึ่งความร่วมมือ
    - 2.5) ผลตอบแทนรูปแบบหนึ่งที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้างเพื่อการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง
    - 2.6) การดูแล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างมีภาวะเป็นอยู่ที่ดีตามอัตภาพ มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ มีความมั่นคง สวัสดิการเป็นสิ่งตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง
    - 2.7) มาตรการสำคัญและจำเป็นที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของคนงาน สวัสดิการจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจและลดปัญหาข้อขัดแย้ง

2.8) สวัสดิการในทัศนะของนายจ้างคือ ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน

2.9) สวัสดิการอาจมองได้ว่าเป็นผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานที่นายจ้าง จัดแก่ลูกจ้างนอกเหนือจากเงินเดือน

2.10) สวัสดิการแรงงานเป็นภาวะของการมีสุขภาพดีหรือเป็นสภาวะที่นายจ้าง จัดให้เพื่อการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง

3) ระดับกิจกรรมสวัสดิการมีความหมายเป็นโปรแกรมบริการที่จัดให้แก่ลูกจ้างโดยขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ นอกจากนี้ตั้งแต่อดีตที่เริ่มมีการจัดสวัสดิการเกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง สวัสดิการในแบบของแต่ละสาขาอาชีพแตกต่างกันออกไป

#### **ความสำคัญของการจัดสวัสดิการ**

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2540) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดสวัสดิการตั้งแต่ครั้งเริ่มต้น ไว้ว่า ที่มาของสวัสดิการหรือที่เรียกว่า สวัสดิการแรงงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประวัติศาสตร์ของ การปฏิวัติอุตสาหกรรมนั้นอาจจำแนกเป็นระยะต่าง ๆ ได้คือ

ในยุคต้นหรือระยะต้นศตวรรษที่สวัสดิการแรงงานที่เกิดขึ้นในระยะนี้เกิดจากความรู้สึกของ นายจ้างที่นิยมจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้างในลักษณะที่เป็นแบบครอบครัวหรือแบบอุปถัมภ์ วัตถุประสงค์ที่จัดขึ้นเพียงเพื่อให้ลูกจ้างสามารถอยู่ได้ตามอัตราโดยไม่ได้คำนึงถึงว่าในระยะต่อมา สวัสดิการที่ตนจัดให้มีขึ้นนั้นจะกลายเป็น “สิ่งล่อใจ” ให้ลูกจ้างสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น

ในระยะต่อมาซึ่งโดยทั่วไปเรียกว่า ยุคกลาง (ช่วงกลางศตวรรษที่ 19) เป็นยุคที่มีการค้นคว้า ทดลองกันว่าสวัสดิการจะเป็นเครื่องมือที่ใช้จูงใจพนักงานให้ทำงานได้ดีขึ้นจริงหรือไม่นั้นประกอบกับ คนในยุคนี้ต่างก็มีความเชื่อว่าคนเราถ้าเกิดมาอย่างไรก็ต้องเป็นอย่างนั้นจะเปลี่ยนแปลงไม่ได้ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่ถูกต้องเพราะตามข้อเท็จจริงแล้วคนเราเมื่อเกิดมาถ้ามีโอกาสและได้รับการ พัฒนาด้านฝีมือก็สามารถที่จะเปลี่ยนสถานภาพจากการที่เคยเป็นช่างลูกมือมาเป็นช่างฝีมือและ สามารถก้าวไปสู่จุดสูงสุด ดังนั้นในปลายของยุคนี้แนวคิดเรื่องของคนจึงเปลี่ยนไปคือเชื่อว่าคนเรามี ความสามารถที่จะพัฒนาได้ เปลี่ยนแปลงได้ ต้องการชื่อเสียงและความก้าวหน้าเกียรติยศ

เมื่อก้าวเข้าสู่ยุคปลายศตวรรษที่ 19 และศตวรรษที่ 20 ของการปฏิวัติอุตสาหกรรม หรือที่เรียกว่า ยุคโรงงาน แนวคิดที่เกิดขึ้นในยุคนี้ที่สำคัญคือ แนวคิดที่เชื่อว่าลูกจ้างจะทำงานด้วยความ สมารถใจและด้วยสิ่งจูงใจ ฉะนั้น นายจ้างในยุคนี้จึงนิยมใช้วิธีการยั่วยุให้ลูกจ้างทำงานหนักและมี ประสิทธิภาพด้วยการจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น นอกจากนี้ยังให้หลักประกันอีกด้วยว่าเมื่อทำงานแล้วจะ ไม่มีวันอดตาย การให้สวัสดิการในยุคนี้มีวัตถุประสงค์ของการให้โดยมุ่งที่การก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในความสำเร็จของงาน ลูกจ้างจะต้องทำงานเพื่อเงินและเพื่อการยังชีพ สำหรับปัจจุบันเมื่อ



อุตสาหกรรมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนสังคมได้กลายมาเป็นสังคมอุตสาหกรรมแล้วนั้นในยุคนี้ จึงเป็นยุคที่เน้นเรื่องผลผลิตและผลิตภาพ แนวคิดสำคัญที่เกิดขึ้นคือ แนวคิดที่ว่าคนทำงานควรเป็น คนที่มีความคล่องตัวสูงเพื่อให้สามารถเคลื่อนไหวให้ทันกับระบบสายพาน ดังนั้นคนที่ทำงานกับระบบ สายพานในระยะแรก ๆ นี้จึงยังไม่จำเป็นต้องใช้คนที่มีความรู้ความชำนาญเพราะเครื่องจักรจะเป็น กลไกในการทำงานให้หลักของการประกอบการที่สำคัญคือ การพัฒนาฝีมือให้มีทักษะเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ผลผลิตตรงตามเป้าหมายทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในยุคนี้ก็คือ ความรู้สึกของลูกจ้างที่ส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในกระบวนการผลิตขาด ความภูมิใจในผลผลิตที่ได้ เจ้าของธุรกิจในยุคนี้จึงต้องมีการควบคุมดูแลให้ลูกจ้างผลิตผลผลิตได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องใช้ทั้งทักษะทั้งด้านการบริหารและการจัดการทรัพยากร มนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแต่ใน การศึกษาที่มาของแนวคิดด้านการบริหารงานบุคคลแล้วปรากฏ ว่าแนวคิดแบบดั้งเดิมได้ให้ความสำคัญกับคนงานเป็นแค่เพียงเครื่องมือและส่วนประกอบอย่างหนึ่ง ที่ไม่มีชีวิต นายจ้างคือผู้มีพระคุณ คำว่า “สวัสดิการเงินค่าชดเชยความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าจ้าง กับปริมาณงาน” คือ สิ่งที่นายจ้างเป็นฝ่ายบันดาลให้มีใช้หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงที่นายจ้าง ต้องถือเป็นหน้าที่ แต่ตามแนวคิดสมัยใหม่การบริหารงานเน้นที่ทฤษฎีจูงใจนับตั้งแต่การจูงใจในเรื่อง ที่เป็นพื้นฐานความจำเป็นของการดำเนินชีวิต การให้ความสำคัญกับสิทธิส่วนตัวและความมั่นคง รวมทั้งสถานภาพของคน ฉะนั้นนายจ้างที่มีแนวคิดดังกล่าวจึงสนใจที่จะจัดให้มีบริการเพื่อรักษา คนดีมีความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้ตลอดไป

นับจาก ค.ศ. 1930 เป็นต้นมา สวัสดิการแรงงานจึงเติบโตขึ้นโดยเฉพาะในประเทศที่มีการนำระบบความมั่นคงทางสังคมมาใช้ซึ่งถือว่าเป็นหลักประกันที่รัฐจัดให้เพื่อคุ้มครองและเป็น หลักประกันความมั่นคงให้แก่ผู้ทำงาน นอกจากนี้ การมีองค์กรแรงงานเข้มแข็งในทางธุรกิจ การแข่งขันเพื่อดึงดูดแรงงานให้เข้ามาทำงานกับตนระบบการควบคุมค่าจ้างโดยให้สวัสดิการแทน การเพิ่มค่าจ้างและการลดภาษีเงินได้ของลูกจ้างมีผลให้สวัสดิการได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ มากขึ้นทั้งในระดับสังคมและระดับองค์กร

### **หลักการจัดสวัสดิการในองค์กร**

การจัดสวัสดิการมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้มีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ ไว้ดังนี้

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2542) กล่าวถึงหลักการจัดการสวัสดิการว่า เป็นความต้องการของ ทุกคนที่หวังจะได้รับจากองค์กรโดยเฉพาะองค์กรที่ตั้งเงินเดือนไว้ในเกณฑ์ต่ำ เช่น องค์กรภาครัฐ ที่เป็นหน่วยงานข้าราชการมีอัตราเงินเดือนตามเกณฑ์ที่กำหนดเมื่อเทียบกับภาคเอกชนแล้วจะต่ำกว่า มาก แต่ก็ยังมีบุคคลจำนวนมากประสงค์ที่จะเข้ารับราชการเพราะแม้ว่าเงินเดือนที่ได้รับจะไม่มากนัก

แต่เมื่อพิจารณาจากสวัสดิการที่รัฐจัดให้แล้วสนใจที่เข้ารับราชการมากกว่าเมื่อเทียบระหว่างเอกชนด้วยกันเอง องค์กรที่ให้สวัสดิการดีจะมีโอกาสสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพได้ดีกว่าองค์กรที่ให้สวัสดิการไม่มากนักสวัสดิการที่อยู่ในความสนใจของบุคลากร เช่น 1) การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งตัวเองและครอบครัว 2) ค่าเรียนบุตร 3) ค่าอาหารกลางวัน 4) ค่าเดินทางเบียดเบียนที่พัก 5) ค่าชดเชยอุบัติเหตุจากการทำงาน 6) ค่าประกันชีวิต 7) ค่าประกันอุบัติเหตุ 8) เงินบำเหน็จบำนาญ 9) เงินปันผล 10) เงินโบนัส 11) ที่อยู่อาศัย 12) ค่าสาธารณูปโภค 13) ค่าภาษีสังคม (บวช แต่งงาน งานศพ ฯลฯ) และ 14) ค่าประกันสังคม เป็นต้น

พยอม วงศ์สารศรี (2545) ได้อธิบายถึงหลักการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลไว้ดังนี้

1) การลาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2535 ได้แบ่งการลาออกเป็น 9 ประเภท คือ การลาป่วย การลาคลอดบุตร การลาปฏิบัติงาน การลาพักผ่อน การลาอุปสมบท การลาเข้ารับการศึกษา การลาไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน การลาไปปฏิบัติงานในองค์กรต่างประเทศ การลาติดตามคู่สมรส

- 2) เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการช่วยเหลือบุตร
- 3) เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
- 4) เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร
- 5) ค่าเช่าบ้าน
- 6) เครื่องราชอิสริยาภรณ์

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2540) ได้มีการจัดสวัสดิการในเรื่องต่าง ๆ ไว้ดังนี้

- 1) การตั้งนโยบายด้านสวัสดิการ
- 2) กำหนดระเบียบของสวัสดิการ พร้อมการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์อยู่เสมอ
- 3) จัดทำทะเบียนพนักงานและสมาชิกในครอบครัว เพื่อกำหนดการใช้สิทธิด้านสวัสดิการ
- 4) กำหนดการตรวจสอบในการเบิกจ่ายสวัสดิการ/ เงินช่วยเหลือต่าง ๆ ก่อนการจ่ายเงิน

ทุกครั้ง

- 5) มีการประเมินผลค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการจริงกับงบประมาณเป็นประจำทุกเดือน
- 6) สรรวจการจัดสวัสดิการขององค์กรอื่น ๆ อยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงสวัสดิการขององค์กร นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการแรงงานสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการด้วย ซึ่งนโยบายนี้จะว่าด้วยเรื่อง ระเบียบบริหารงานบุคคลให้กับพนักงานทุกคน และการจัดทำข้อบังคับ โดยให้มีเรื่องต่าง ๆ ที่กฎหมายแรงงานกำหนดดังนี้

- 1) เวลาทำงานปกติและวันหยุด
- 2) การทำงานล่วงเวลา
- 3) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเบียดเบียน

- 4) การกลางาน
- 5) สวัสดิการและเงินช่วยเหลือ
- 6) วินัยและการลงโทษ
- 7) การร้องทุกข์

กล่าวโดยรวมแล้วองค์กรหรือหน่วยงานสามารถจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กร หรือหน่วยงาน ได้มากมายไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านการลาต่าง ๆ การรักษาพยาบาลซึ่งสวัสดิการนั้นจะต้องจัดให้แก่ทั้งตัวพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานและจะต้องครอบคลุมไปถึงครอบครัวพนักงานหรือบุคลากรนั้นด้วยจึงจะเป็นความพึงพอใจของพนักงานอันเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

#### ประเภทของการจัดสวัสดิการ

เบญจวรรณ ประจวบลาภ (2546) ได้อธิบายถึงประเภทของการจัดสวัสดิการไว้ว่า มี 7 ประเภท ประกอบด้วย

- 1) สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย คือ องค์กรจัดสวัสดิการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลเจ็บป่วยในขณะที่เป็นบุคลากรโดยช่วยเหลือค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลและอาจครอบคลุมถึงครอบครัวบุคลากรด้วย
- 2) สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต คือ สวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วยบุคลากรให้มีความมั่นคงในชีวิตของบุคลากรและครอบครัว เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงการช่วยเหลือความเป็นอยู่เมื่อบุคลากรประสบภัยพิบัติ ไฟไหม้บ้าน น้ำท่วม หรือเกิดความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติองค์กรจะเข้ามาดูแลช่วยเหลือ
- 3) สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้เพื่อช่วยเหลือแบ่งเบาภาระของบุคลากร เช่น การจัดสวัสดิการการเงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลืองานศพบุคลากรหรือครอบครัวของบุคลากร เงินช่วยค่าน้ำมันรถ และเงินกู้ดอกเบี้ยยต่ำ
- 4) สวัสดิการประเภทจิตใจ คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรมาร่วมทำงานกับองค์กร ซึ่งถือเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานของบุคลากรโดยองค์กรจะจัดให้ในรูปแบบของเงินหรือวัตถุตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางองค์กรจูงใจพนักงานด้วยการให้เงินโบนัสให้รถยนต์ การได้เลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานที่มีผลงานดี
- 5) สวัสดิการประเภทการศึกษา คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น เช่น การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับบุคลากร การจัดอบรม สัมมนา การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน
- 6) สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้บุคลากรได้มีการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อให้มีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ

เช่น การจัดห้องเที่ยวประจำปี การจัดให้มีห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย การจัดให้มีชมรมกีฬา เป็นต้น

7) สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้แก่บุคลากร มีห้องทำงานสะดวกและถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์ทำงานที่ดีพร้อมบรรยากาศในการทำงานดี บุคลากรจะมีสุขภาพจิตดีและช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลงานออกมาดีเพิ่มมากขึ้น

กลุณ ธนาพงศธร (2538) ได้แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ประโยชน์และบริการใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจแก่บุคลากรขององค์กรและเพื่อเป็นหลักประกันกับการเงินแก่บุคลากรเหล่านั้นในกรณีที่ต้องออกจากตำแหน่งงานไม่ว่าจะเป็นเพราะลาออก เกษียณอายุ บาดเจ็บ ทูพพลภาพ หรือเสียชีวิตก็ตาม เช่น บำเหน็จ บำนาญ การประกันชีวิต บาดเจ็บ ทูพพลภาพ การตรวจสุขภาพ การกู้ยืมเงินอัตราดอกเบี้ยต่ำ โบนัสและเงินค่าทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

2) ด้านนันทนาการ ได้แก่ ประโยชน์และบริการที่องค์กรให้บุคลากรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินใจเป็นการช่วยลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่การงานและเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมทางสังคมต่าง ๆ ร่วมกันจะได้เกิดความรักใคร่สามัคคีต่อกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ การจัดทัศนจร การจัดตั้งสโมสร เป็นต้น

3) ด้านอำนวยความสะดวกสบายเป็นประโยชน์ที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ทั้งในเวลาและนอกเวลา ปฏิบัติงานซึ่งบริการมีได้หลายรูปแบบและบางรูปแบบมีลักษณะเป็นบริการทั้งด้านอำนวยความสะดวกสบายและด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดบริการรถรับส่ง บริการการแพทย์ การเคหสงเคราะห์ การจัดให้มีการจำหน่ายสินค้า เป็นต้น

Pigors & Myers (1981) ได้แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการออกเป็น 6 ด้าน คือ

1) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินช่วยเหลือบุตรภรรยาของข้าราชการหรือพนักงาน ค่าเช่าบ้าน เงินทุนช่วยเหลือเงินกู้ เป็นต้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนบางประการ เช่น เพื่อการสมรส การจ่ายเสื้อผ้าหรือเครื่องแบบให้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดตั้งสหกรณ์ การจัดยานพาหนะสำหรับรับส่ง การจัดสรรที่ดินและอาคารเช่าซื้อ เป็นต้น ซึ่งเป็นบริการที่เห็นนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้ว

2) สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้มีห้องสมุดทางวิชาการการให้ทุนการศึกษาเพื่อให้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านการศึกษาของบุตรด้วย

3) สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ บริการประเภทนี้มีขอบเขตกว้างขวางมากโดยรวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังเรื่องราวพิจารณาร้องทุกข์และบริการอื่น ๆ

4) สวัสดิการด้านสหภาพการ เช่น จัดให้มีสโมสร มีการแข่งกีฬา มีห้องพักผ่อนหย่อนใจ นอกเวลาทำงาน

5) สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง ได้แก่ ผลประโยชน์ตอบแทนที่สร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เงินทดแทนการประกันประเภทต่าง ๆ เงินทุนสงเคราะห์ประเภทต่าง ๆ

6) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยมีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี ให้บริการด้านการแพทย์และพยาบาล การจ่ายยา การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อพักรักษาตัว การจัดผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของ เบญจวรรณ ประจวบลาภ (2546) กุลธนธนาพงศธร (2538) และ Pigors & Myers (1981) ได้กำหนดความพึงพอใจที่ได้รับจากสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านสหภาพการ และสวัสดิการด้านสุขภาพ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กรอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเต็มใจของสมาชิกแต่ละบุคคล (Individual Willingness) ที่พร้อมที่จะอุทิศตนและทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มที่ (ปิยะฉัตร แวงโสธรณ์, 2548)

Hirschman (1970) ได้ให้ความเห็นว่าความภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทำให้การลาออกของสมาชิกน้อยลงทำให้องค์กรมีความมั่นคงไม่ถูกกดดันจากข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของสมาชิก ทำให้องค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันควรอันจะเป็นผลให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์กรด้อยลง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ประการหนึ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องดูแลทรัพยากรบุคคลขององค์กร ซึ่งสิ่งหนึ่งที่เป็นความท้าทายอย่างมากก็คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่สมาชิก หากปล่อยให้ผู้ร่วมงานไม่มีความสุข ไม่รู้สึกสนุกกับการทำงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน ทำให้ผลการทำงานตกต่ำลง

สุธิดา ม่วงรุ่ง (2552) ซึ่งเสนอไว้ในลักษณะที่สอดคล้องกันโดยกล่าวว่า ความภักดีต่อองค์กรเป็นตัวแปรอันสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องตระหนักและให้ความสำคัญอยู่เสมอ

โดยความภักดีเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์การในระยะยาว ดังนั้นการจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีความภักดี ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์ การทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ความภักดีต่อองค์การทำให้เกิดความเชื่อและพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์การ บุคลากรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงข้ามกันหากบุคลากรในองค์การใดขาดกำลังใจในการทำงานจะนำมาสู่การขาดความภักดี ย่อมเป็นสาเหตุให้เกิดการลาออกมีปัญหาด้านวินัยส่งผลให้การปฏิบัติงาน ขาดคุณภาพผลงานลดลง และในที่สุดผลลัพธ์จากการดำเนินงานขององค์การก็จะขาดประสิทธิภาพด้วย

Withey & Cooper (1989) ได้เสนอไว้ว่า ความภักดีต่อองค์การนั้นเป็นทั้งเจตคติและพฤติกรรม โดยเชิงเจตคตินั้นเป็นส่วนประกอบของการยึดมั่นในความผูกพันต่อองค์การ ส่วนเชิงพฤติกรรมนั้นเป็นการแสดงความภักดีต่อองค์การซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ 1) มีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาในการพัฒนาองค์การ (Active Elements) เป็นการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนองค์การ สมาชิกใช้ชื่อเรียกร่องในการทำงานให้เป็นเงื่อนไขเพื่อปรับปรุงองค์การให้ดีขึ้นกว่าเดิมและมีความเชื่อมั่นว่าสามารถปรับปรุงแก้ไขขององค์การให้ดีขึ้นได้ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การสูง และ 2) การอยู่นิ่งเฉย (Passive Element) เป็นการอยู่ในองค์การอย่างเฉยสงบเมื่อองค์การเผชิญภาวะวิกฤตสมาชิกจะอยู่ในองค์การด้วยความอดทนและปล่อยให้ผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจต่าง ๆ

จากการศึกษาแนวคิดที่สรุปได้ว่า ความภักดีต่อองค์การถือว่าเป็นทัศนคติที่ค่อนข้างมั่นคง ในช่วงเวลาอันยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภักดีในองค์การ โดยมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ความภักดีต่อองค์การนับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาให้เป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารในฐานะตัวแทนขององค์การจะต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อนำพาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

#### **ความหมายของความภักดีต่อองค์การ**

จากการศึกษาเอกสารซึ่งรวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านได้มีการกำหนดความหมายของความภักดีต่อองค์การไว้แตกต่างกันออกไปโดยผู้วิจัยรวบรวมไว้ดังนี้

Hirschman (1970) กล่าวว่า ความภักดีต่อองค์การ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ในองค์การนั้นต่อไปถึงแม้ว่าผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกอื่นภายในองค์การก็ตาม

Kanter (1971) ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์การ หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคมและมีความผูกพันต่อระบบสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ซึ่งเป็นการสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม

Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์การและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ๆ ตลอดไป

March & Mannari (1977) ได้ให้ความหมายว่า ความภักดีต่อองค์การเป็นระดับมากน้อย ของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมาย หลักขององค์การ รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลทางบวกต่อองค์การ

คมสัน ชัยเจริญศิลป์ (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้สึกรักใคร่ไม่ยอมออกไปจากองค์การ เนื่องมาจากองค์การมีสิ่งจูงใจบางอย่างที่ทำให้รู้สึกเสียตายเป็นจะต้องออกจากองค์การ

ชะธินยา หล้าสูงษ์ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความภักดีต่อองค์การ หมายถึง การมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากของบุคคลต่อองค์การ มีความผูกพัน มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ภูมิใจและสนับสนุนองค์การ ต่อสู้ปกป้ององค์การจากผู้ต่อต้าน มีความเชื่อถือไว้วางใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์การความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำหรือตามแนวทางขององค์การอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์การมีความผาสุก มีความปรารถนา และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การต่อไป

พัชรินทร์ รอดพยันตร์ (2545) ได้ให้ความหมายของความภักดีต่อองค์การไว้ว่า การที่บุคคล มีประสบการณ์และรับรู้เกี่ยวกับการเชื่อถืออย่างมั่นคง ซื่อสัตย์ ภาคภูมิใจ และมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และเต็มใจปฏิบัติงานในองค์การ

ถวัลย์ เอื้อวิศาลวรรณ (2547) กล่าวว่า ความภักดีต่อองค์การ คือ ความรู้สึกรักใคร่ ต้องการที่จะคงอยู่ และไม่ยอมออกจากองค์การ มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับ องค์การ และภาระงานที่สมาชิกทำงานอยู่ ต้องการให้งานที่ทำนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ ที่องค์การกำหนดไว้

ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ยศ (2545) ได้ให้ความหมายของความภักดีต่อองค์การ คือ การที่สมาชิก ทุกคนในองค์การรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญ รู้สึกว่าตนเป็นที่พึงพิงได้ คาดหวังว่าจะได้รับการ ตอบสนองจากองค์การ โดยพนักงานมีส่วนร่วมกับองค์การ

จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปความหมายเพื่อนำไปสู่การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ว่า ความภักดี ต่อองค์การ หมายถึง การที่บุคลากรแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะอุทิศตนในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การด้วยความภูมิใจ ยอมรับนับถือต่อผู้นำ มีความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนการ ดำเนินงาน และปกป้องเกียรติภูมิขององค์การ การทุ่มเทในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ตามที่กำหนดไว้

### **องค์ประกอบของความภักดีต่อองค์การ**

การจำแนกองค์ประกอบมีหลายแนวคิดผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารของนักวิชาการหลายท่านเพื่อนำมากำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

Hirschman (1970) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของความภักดีต่อองค์การ จำแนกได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีมีอิทธิพลทำให้การออกจากงานลดน้อยลง

2) เจื่อนใจของผู้จงรักภักดีที่ต้องยึดถือซึ่งหมายถึงการตระหนักรู้ว่าการออกจากงานของตนทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์การน้อยลง และ 3) การแสดงออกซึ่งความจงรักภักดี อันได้แก่ การที่สมาชิกเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การร่วมกัน และสมาชิกรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ไม่ใช่ข้อเรียกร้องจนเกินความพอดี เจื่อนใจในการกำหนดนโยบายและวิธีการในการดำเนินการตามนโยบาย

Hoy & Rees (1974 อ้างใน ปิยะฉัตร แวงโสธรณ์, 2548) องค์ประกอบของความภักดีมี 3 ด้าน คือ 1) การที่แสดงออกถึงความภักดี (Behavioral Aspect) 2) ความรู้สึกภักดี (Affective Aspect) และ 3) การรับรู้ในความภักดี (Cognitive Aspect)

Flether (1993) กล่าวว่า องค์ประกอบของความภักดีมี 3 องค์ประกอบ คือ 1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์การโดยไม่ปิดบัง 2) มีความผูกพันที่มากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย และ 3) หลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่เชื่อตรงต่อองค์การ

Adler & Adler (1988 อ้างใน ชะฉินยา หล้าสูงษ์, 2545) กล่าวว่า ความภักดีมี 4 องค์ประกอบ คือ 1) การยอมรับในผู้นำ 2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) การบูรณาการ และ 4) การสนับสนุนเป้าหมายขององค์การ

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดเบื้องต้นผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Adler & Adler (1988 อ้างใน ชะฉินยา หล้าสูงษ์, 2545) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบตามแนวคิดดังกล่าวสะท้อนถึงการแสดงออกถึงความภักดีในเชิงพฤติกรรมที่ค่อนข้างชัดเจน โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

#### 1) การยอมรับในผู้นำ (Leader Domination)

ผู้นำจะถูกยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการบริหาร แนวคิดในเรื่องนี้ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2545) กล่าวว่า ผู้นำที่ดีจะเป็นบุคคลที่นำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์การซึ่งจะเป็นบุคคลที่ได้รับการมอบหมายหรือได้รับการยอมรับจากกลุ่มให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานภารกิจเพื่อการให้บรรลุตามเป้าหมายของบุคคลและองค์การเป็นสำคัญ แม้ว่าวิธีการได้มาของผู้นำของแต่ละองค์การนั้นจะมีความแตกต่างกันแต่ก็ขึ้นอยู่กับยอมรับสมาชิกในองค์การนั้น ๆ การยอมรับในตัวผู้นำขึ้นอยู่กับผู้ใต้บังคับบัญชาจะยอมรับว่าผู้นำของตนมีการปฏิบัติที่ตีความคิดเห็นของ Barnard (1961) มีอยู่ว่าลักษณะผู้นำที่ดีนั้นจะต้องมีความตื่นตัวมีความสามารถในการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีความสามารถในการจูงใจคน มีความรับผิดชอบ และมีความฉลาดรอบรู้ทันโลกทันเหตุการณ์อยู่เสมอ นอกจากนี้ Blau & Scotts (1962) ยังชี้ให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกในการสั่งการและง่ายที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น

สำหรับความเห็นเกี่ยวกับการยอมรับในผู้นำของ Hoy & Rees (1974 อ้างใน ปิยะฉัตร แวงโสธรณ์, 2548) ที่กล่าวว่า หากผู้นำได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะแสดงออกให้สังเกตได้



ดังนี้

1.1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ ความไม่อยากร้ายไปจากผู้นำเมื่อผู้นำย้ายไปที่อื่นก็มีความต้องการย้ายตาม

1.2) ด้านความรู้สึก คือ ความรักที่จะทำงานกับผู้นำมีความพึงพอใจในผู้นำ

1.3) ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในผู้นำมีความเชื่อถือในผู้นำมีความรู้สึกที่ผู้นำยินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง

จากข้อคิดของ Blau & Scotts (1962) ยังชี้ให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกในการสั่งการและง่ายที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การยอมรับในผู้นำนั้นหมายถึง การแสดงออกของสมาชิกที่มีความเต็มใจอยู่ภายใต้การบริหารของผู้นำที่มีความเข้มแข็ง มุ่งมั่น ขยันหมั่นเพียร ยอมรับสถานะของผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถหล่อหลอมให้ทุกคนให้ดำเนินบทบาทสมาชิกขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identification)

ความสามัคคีของสมาชิกจะก่อให้เกิดความเหนียวแน่น (Cohesion) ซึ่งถือเป็นพลังดึงดูดระหว่างสมาชิก ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่ม เกิดแรงบันดาลใจนำไปสู่การอุทิศตนเพื่อองค์การ ซึ่ง ภิญโญ มนุศิลา (2551) ได้กล่าวถึงความเหนียวแน่นไว้ว่า เป็นสิ่งที่ช่วยลดทอนความเครียดเพราะจะทำให้สมาชิกแต่ละคนติดต่อสื่อสารและปฏิบัติตัวอย่างเป็นมิตรกับสมาชิกคนอื่น ๆ สมาชิกจะมีความรู้สึกที่ดีในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน และจะพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น ทำให้เต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรม ตั้งใจและร่วมกันทำงานได้ดี และมีผลผลิตสูงทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การแสดงออกของสมาชิกถึงความ เป็นกลุ่มก้อนเดียวกัน ปฏิบัติตนสะท้อนถึงเอกลักษณ์ขององค์การ มีความสามัคคีกัน มีความซื่อสัตย์ต่อกลุ่ม มีบรรยากาศที่สนิทสนมเป็นกันเอง มีการกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จซึ่งกันและกัน

## 3) การบูรณาการ (Integration)

องค์การเป็นที่รวมของบุคคลที่มีความแตกต่างหลากหลายในด้านต่าง ๆ ทั้งทางอารมณ์ สังคม สติปัญญา และความสามารถในการทำงาน ผู้บริหารควรตระหนักและทำความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลแล้วหาวิธีการในการบูรณาการความหลากหลายเหล่านั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับผสมผสานความแตกต่างของสมาชิกในองค์การของ ภิญโญ มนุศิลา (2551) มีอยู่ว่า สมาชิกย่อมมีความแตกต่างกันเป็นเบื้องต้นทั้งในด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ จริยธรรม ประสบการณ์ วัฒนธรรม ความเชื่อ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะนำมาผสมผสานในการทำงานสมาชิกที่มีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกันอาจง่ายต่อการบริหารจัดการทั้งในด้านการสร้างความสัมพันธ์และกระบวนการในการทำงานแต่อาจเกิดข้อจำกัดในด้านความหลากหลายในมุมมองขณะทำงานทำให้เกิดข้อจำกัดเมื่อพบงานที่มีความซับซ้อน แต่หากสมาชิกมีความหลากหลายในคุณลักษณะแม้ว่าจะมีความยุ่งยากในการบริหารจัดการแต่ท่ามกลางความยุ่งยากซับซ้อนจะทำให้เกิดโอกาสแนวคิดที่แตกต่างกันมุมมองหลายมิติและประสบการณ์ที่หลากหลายนำไปสู่ความสามารถในการสร้างสรรค์ การแบ่งปันข้อมูล การแลกเปลี่ยนแนวความคิด ถือเป็น การเพิ่มมูลค่าเพิ่มคุณภาพในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการทำงานที่ดีกว่า นอกจากนี้ยังเสนอเพิ่มเติมไว้ว่าความรู้ความสามารถและทักษะของสมาชิกนับว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม สมาชิกอาจต้องเผชิญกับภาระงานที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกในทีม รวมทั้งการผสมผสานสมรรถนะที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกลมกลืนเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้ ความสามารถ และทักษะของสมาชิกกับการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบจึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงและกำหนดขึ้นอย่างเหมาะสม

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบูรณาการ หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงออกถึงความสามารถในการผสมผสานความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งในด้านทัศนคติ บทบาทหน้าที่ ความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน เพื่อใช้ในการพัฒนาการทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4) การสนับสนุนเป้าหมายขององค์การ (Goal Alignment)

การสนับสนุนเป้าหมายขององค์การเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของความภักดีต่อองค์การ ดังนั้น การกำหนดเป้าหมายขององค์การจึงควรมีลักษณะที่เรียกว่าเป้าหมายร่วม (Shared Goals) ทั้งนี้เพราะว่าอีกมิติหนึ่งนอกเหนือจากมีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางและกระบวนการในการดำเนินงานแล้วยังมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมของสมาชิกในองค์การอีกด้วย เป้าหมายที่สะท้อนถึงข้อตกลงของสมาชิกอย่างเปิดเผยและถูกกำหนดขึ้นโดยเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมจะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้สำเร็จ

วีโรจน์ สารรัตน์ (2548) แรงจูงใจของบุคคลเกิดจากความต้องการและความต้องการทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อสนองความต้องการตามเป้าหมายโดยที่ความต้องการเหล่านั้นจะลดน้อยลงเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว ดังนั้นการกำหนดเป้าหมายจึงนับเป็นสิ่งสำคัญแรกเริ่มที่ก่อให้เกิดทิศทางและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการดำเนินงาน สามารถกำหนดภาระงานและกำหนด

วิธีการดำเนินงานอย่างสอดคล้องเหมาะสม

จากข้อสรุปของ ภิญโญ มนุศิลา (2551) ที่ได้จากการศึกษาผลงานของนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงเป้าหมายที่มีคุณค่าและสามารถจูงใจให้เกิดการยอมรับว่าควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) เข้าถึงความสำเร็จได้ (Accessibility) หมายถึง เป้าหมายนั้นต้องมีโอกาสและมีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นการกำหนดเป้าหมายจะต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างวิธีการทำงานความรู้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ของสมาชิกที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้ได้

2) วัดความสำเร็จได้ (Measurability) หมายถึง เป้าหมายนั้นต้องสามารถวัดและอธิบายความสำเร็จในเชิงปริมาณได้

3) มีความยาก (Difficulty) หมายถึง เป้าหมายที่กำหนดจะต้องไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าง่ายเกินไปต่อการปฏิบัติ เป้าหมายที่ง่ายอาจสร้างความรู้สึกว่างานด้อยคุณค่า ไม่สร้างแรงจูงใจ แต่ก็ต้องไม่เป็นการตั้งเป้าหมายที่ยากหรือสูงเกินไปจนก่อให้เกิดความยุ่งเหยิง ทำลายหรือลดทอนแรงจูงใจในการทำงานและปฏิเสธความผูกพันกับเป้าหมายในอนาคต

4) มีมิติเชิงความสัมพันธ์ (Relevant) หมายถึง เป้าหมายของทีมต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์อื่น ๆ ขององค์การ

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การสนับสนุนเป้าหมายขององค์การ หมายถึง สมาชิกมีความเข้าใจที่ชัดเจนต่อเป้าหมาย มีความเชื่อในคุณค่าและเห็นความสำคัญของเป้าหมายให้การยอมรับต่อเป้าหมายขององค์การ พร้อมร่วมมือในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของเป้าหมาย ตลอดจนทุ่มเททุกวิถีทางเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ เป้าหมายขององค์การเปรียบเสมือนภาพแห่งอนาคตหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่องค์กรต้องการให้บรรลุผล

#### **คุณค่าของความภักดีต่อองค์การ**

ความภักดีต่อองค์การเป็นความรู้สึกทางจิตใจของสมาชิกในองค์กรที่สะท้อนออกมาและส่งผลในเชิงบวกต่อกระบวนการและผลการปฏิบัติงาน นักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงคุณค่าของความภักดีต่อองค์การพอสรุปได้ดังนี้

คุณค่าของความภักดีต่อองค์การตามความเห็นของ Hirschman (1970) มีอยู่ว่า หากสมาชิกมีความภักดีต่อองค์การจะเป็นผลดีทำให้สมาชิกเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรเพื่อทำงานร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงาน นอกจากนั้นจะทำให้สมาชิกรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์การจึงให้การตอบแทนด้วยการทุ่มเทในการทำงานเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ค่านิยมหรือบรรทัดฐานขององค์กร และใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Steers (1977) ซึ่งชี้ให้เห็นความสำคัญของความภักดีต่อองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารงานว่า ความภักดีต่อองค์การใช้ทำนายอัตราการเข้าออกของงานได้อีกทั้งเป็นแรงผลักดันของผู้ปฏิบัติงาน

ให้ทำงานอย่างทุ่มเทในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ รวมถึงจะเป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์การอีกด้วย

ความเห็นของ Baron (1986) มีอยู่ว่า ความภักดีต่อองค์กรถือเป็นความผูกพันหรือเจตคติต่อองค์การที่สะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าสมาชิกมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและห่วงหา และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีส่วนสัมพันธ์กับการคงอยู่กับองค์การซึ่งแสดงออกโดยการยอมรับอย่างสูงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การการ เต็มใจที่เข้าไปปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในองค์การ และมีความปรารถนาอย่างสูงส่งที่จะคงอยู่กับองค์การจึง นับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาให้้องค์การมีประสิทธิภาพโดยนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถดำรงอยู่ได้ตลอดไป

คุณค่าของความภักดีต่อองค์กรนั้น วุฒิ ชินชนะโชคชัย (2550) ได้สรุปไว้ว่า ความภักดีเป็นสิ่งที่ไม่มีกำหนดในกฎหมายความภักดีเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่จะแสดงออกถึงความตั้งใจในการทำงานซึ่งเป็นที่ต้องการขององค์การ แต่หากองค์การขาดความภักดีจากสมาชิกจะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานส่งผลกระทบต่องาน เนื่องจากสมาชิกจะไม่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพขึ้นก็ตาม สมาชิกที่ไม่มีความภักดีต่อองค์กรจะเห็นแก่ตัว เห็นแก่ผลประโยชน์ของตนเองมากกว่าประโยชน์ขององค์การ ความเปลี่ยนแปลงจะทำให้พนักงานที่ไม่มีความภักดีรู้สึกไม่ปลอดภัยและต้องทำงานมากขึ้น พนักงานจะไม่มีความคิดสร้างสรรค์คอยแต่ฟังความคิดเห็นของกลุ่มไม่ใช้ความคิดเพื่อองค์การเพื่อการทำงานที่ขึ้น การมาทำงานในแต่ละวันคือหน้าที่ในการทำงานให้หมดเวลามากกว่าการมาทำงานเพื่อสร้างสรรค์ผลประโยชน์ให้เกิดขึ้น ไม่สนใจในการทำงานหรือทำงานแบบพอให้หมดหน้าที่โดยไม่ใส่ใจพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานหนักเพื่อองค์การ ทำงานอย่างไม่มีไม่สนใจและไม่ให้ความร่วมมือเพราะถือว่าไม่ใช่หน้าที่ที่องค์กรจะเอาผิดได้

จากความสำคัญและคุณค่าของความภักดีต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้นผู้บริหารจึงควรรับรู้และตระหนักถึงการหาวิธีพัฒนาให้เกิดความรู้สึกความภักดีต่อองค์กรขึ้นในตัวสมาชิกซึ่งแนวทางดังกล่าว Hirschman (1970) ได้เสนอว่า การที่องค์กรจะได้รับความภักดีจากสมาชิกที่มีให้ต่อองค์กรก็ต่อเมื่อองค์กรต้องให้ความสำคัญและความยึดถือหลัก 2 ประการ คือ 1) ต้องดูแลเอาใจใส่สมาชิกเกี่ยวกับสิ่งที่จะทำให้สมาชิกในองค์การเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปโดยที่ผลผลิต (Productivity) ขององค์การยังคงเป็นเช่นเดิมหรือสูงขึ้น และ 2) ต้องป้องกันการออกจากงานของสมาชิก ทั้งนี้เนื่องจากการลาออกจากงานอาจทำให้คุณภาพขององค์การด้อยลง องค์การแต่ละแห่งจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยของความภักดี กล่าวคือ เมื่อสมาชิกมีความภักดีต่อองค์กรสูงก็ย่อมทำให้คงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปโดยไม่ลาออกจากงานเพื่อไปอยู่กับองค์กรอื่น ซึ่งความภักดีต่อองค์กรจะมีผลต่อการแข่งขันระหว่างองค์กรมากในการที่จะทำให้เกิดความสมดุล

ของผลผลิตขององค์การ

กล่าวโดยสรุปสมาชิกที่ความภักดีต่อองค์การมีเป้าหมายหลัก คือ ความมีโอกาสในการทำงานการมีสิทธิในการโต้แย้ง คัดค้าน หรือแสดงความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสจะได้ใช้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานในองค์การได้อย่างหลากหลาย ดังนั้น องค์การจะได้รับความภักดีจากสมาชิกก็ต่อเมื่อควรมีการตอบสนองในเรื่องดังกล่าวแก่สมาชิกอย่างเหมาะสม

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลิตา แคมป์จันทีก (2559) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรม การทำงาน และอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้วิธีสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาใช้การแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานพฤติกรรมการทำงาน โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วย t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน วิเคราะห์โดยการหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความเห็นต่อแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 ความเห็นต่อแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.71 ความเห็นต่อแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.78 ความผูกพันต่อองค์การ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.90 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานรวม มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.83 และพบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน แต่เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ต่างกัน ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงานและปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน

นงค์เยาว์ แสงผล (2557) ได้วิจัยเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจ ความผูกพันในองค์กร การมีส่วนร่วมและสมรรถนะบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กาสะลอง เซรามิกส์ จำกัด จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านอิทธิพลของแรงจูงใจ ความผูกพันในองค์กร การมีส่วนร่วม สมรรถนะบุคลากรและประสิทธิภาพการปฏิบัติการ ตลอดจนศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจ ความผูกพันในองค์กร การมีส่วนร่วม และสมรรถนะบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กาสะลอง เซรามิกส์ จำกัด จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท จำนวน 185 คน เครื่องมือคือ แบบสอบถามและสถิติพรรณนา วิเคราะห์ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยเทคนิค SMART PLS-Graph 3.0 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสมรรถนะบุคลากร ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจ และด้านความผูกพันในองค์กร การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่า สมรรถนะบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อสมรรถนะบุคลากร ส่วนด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะบุคลากรและความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อสมรรถนะบุคลากร

วารางคนา ชูเชิดรัตนา (2557) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .941 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคด้านความสามารถในการจัดการกับผลกระทบด้านการควบคุมสถานการณ์หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นและแรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการวางแผนความก้าวหน้าของอาชีพและการดำเนินการตามแผน ตามลำดับ โดยร่วมกัน

พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 42.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปาริฉัตร ตู่คำ (2557) ได้วิจัยเรื่อง ตัวแบบความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการสตรีในองค์กรภาครัฐของไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างของกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของข้าราชการสตรีในองค์การภาครัฐของไทย 2) ทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของแบบจำลองระหว่างกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธีการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแบบคู่ขนาน ซึ่งดำเนินการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในแบบคู่ขนาน ซึ่งดำเนินการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในช่วงเวลาเดียวกัน โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณคือ ข้าราชการพลเรือนสามัญสตรีที่ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ อำนวยการ และบริการ ที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีเป็นต้นไป จำนวน 800 คน แบ่งเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการจำนวน 400 คน และระดับสูงจำนวน 400 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สำหรับกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นข้าราชการสตรีระดับปฏิบัติการจำนวน 5 คน และข้าราชการสตรีระดับสูงจำนวน 5 คน สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 8 ตัวแปรแฝง คือ ตัวแปรแฝงทุนมนุษย์ ตัวแปรแฝงสมดุระหว่างงานและครอบครัว ตัวแปรแฝงการสนับสนุนขององค์กร ตัวแปรแฝงทัศนคติเกี่ยวกับบทบาททางเพศ ตัวแปรแฝงคุณลักษณะงาน ตัวแปรแฝงความผูกพันในอาชีพ ตัวแปรแฝงการรับรู้ความสามารถของตนเอง และตัวแปรแฝงความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 24 ตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สำหรับช่วงการวิจัยเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง สำหรับช่วงการวิจัยเชิงคุณภาพผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) แบบจำลองสมการโครงสร้างความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการสตรี พบว่า แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 669.75$ ,  $df = 227$ ,  $\chi^2/df = 2.95$ ,  $RMSEA = 0.049$ ,  $CFI = 0.99$ ,  $SRMR = 0.032$ ) โดยตัวแปรปรวนของความก้าวหน้าในอาชีพได้ร้อยละ 77 และพบว่าความก้าวหน้าในอาชีพได้รับอิทธิพลทางตรงจากการสนับสนุนขององค์กรมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.47 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากคุณลักษณะงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.43 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ และมีข้อค้นพบเพิ่มเติมจากผลมีการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ซึ่งเป็นแรงขับหรือแรงผลักดันภายในของบุคคลหรือเป็นลักษณะทางด้านจิตใจของบุคคลอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในอาชีพ จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างของความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการสตรีในองค์การภาครัฐของไทยที่ได้จากการศึกษาเชิงปริมาณส่วนใหญ่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงคุณภาพ

2) แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความก้าวหน้าที่ในสายอาชีพของข้าราชการสตรี มีความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบจำลอง ค่าพารามิเตอร์น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ และค่าพารามิเตอร์ของเมทริกซ์อิทธิพลของตัวแปรแฝงภายในและตัวแปรแฝงภายนอกระหว่างข้าราชการสตรีระดับปฏิบัติการและข้าราชการสตรีระดับสูง แต่มีความแปรเปลี่ยนค่าพารามิเตอร์ของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างเศษเหลือของตัวแปรแฝงภายในและค่าพารามิเตอร์ของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกระหว่างข้าราชการสตรีที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน

เสริมศักดิ์ สรวณรัมย์ (2556) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในเรื่องของสวัสดิการและค่าตอบแทน โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นพนักงานองค์การตลาด ซึ่งมีจำนวน 90 คน และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการทำวิจัยเพื่อที่จะได้ข้อมูลที่แม่นยำ ถูกต้อง และได้ใช้สถิติข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามเพื่อที่จะประมวลผลในการศึกษาครั้งนี้ในรูปของเปอร์เซ็นต์และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการกับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ 3) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่น ๆ กับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย และจากการสำรวจพบว่า ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 1) เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ศึกษาได้มาปรับปรุงเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนขององค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย ให้ดียิ่งขึ้น 2) เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย มีความตระหนักถึงสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน 3) เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ศึกษาได้ไปใช้เปรียบเทียบกับสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง พร้อมทั้งแก้ไขระเบียบข้อบังคับให้เป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน 4) เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาและอุปสรรคภายในขององค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย 5) เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงประโยชน์ของสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย เรียกร้อง

สลักจิต ภูประกร (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 378 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว



ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน อายุ 29–39 ปี สถานภาพ สมรส/ อยู่ด้วยกัน/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500–29,200 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ โดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านสุขภาพโดยรวมในระดับมาก 2) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษาและด้านนันทนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) ระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน และความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

###### 3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 3) ตำแหน่งงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 4) ประสบการณ์ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

###### 3.1.1.2 ความความผูกพันในองค์กร

ข้อมูลความผูกพันในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00–1.80
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81–2.60
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61–3.40
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41–4.20
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21–5.00

### 3.1.1.3 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ข้อมูลการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00–1.80
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81–2.60
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61–3.40
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41–4.20
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21–5.00

### 3.1.1.4 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00–1.80
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81–2.60
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61–3.40
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41–4.20
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21–5.00

#### 3.1.1.5 ความจงรักภักดีของพนักงาน

ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

ความจงรักภักดีน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00–1.80
ความจงรักภักดีน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81–2.60
ความจงรักภักดีปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61–3.40
ความจงรักภักดีมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41–4.20
ความจงรักภักดีมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21–5.00

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบ  
ความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### 3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ

ความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

### 3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้วจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.970 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกในวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2559 ซึ่งได้ค่าตามตารางนี้

ตารางที่ 3.1: ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาร์ค

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาร์ค
1) ความผูกพันในองค์กร	0.918
2) การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ	0.924
3) ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน	0.935
4) ความจงรักภักดี	0.924
รวม	0.970

### 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก 5 เขต ที่มีพนักงานบริษัทจำนวนมาก เขตละ 80 คน คือ เขตสีลม สาทร บางรัก สุขุมวิท และจตุจักร

ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2559 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ที่จะทำการเก็บข้อมูล แบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานที่ไม่ติดภารกิจใด ๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบ แบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนมีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 สมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.2 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้งสามข้อมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบ  
ถดถอยอย่างง่าย(Simple Regression Analysis)



## บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

### 4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

### 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

#### ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	170	42.50
หญิง	230	57.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.5 ตามลำดับ



### ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบุคคล	36	9.00
ฝ่ายการเงิน	33	8.25
ฝ่ายบัญชี	72	18.00
ฝ่ายขาย	43	10.75
ฝ่ายผลิต	88	22.00
ฝ่ายการตลาด	50	12.50
ฝ่ายบริหาร	74	18.50
อื่น ๆ	4	1.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงาน ฝ่ายผลิต มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมา ฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 18.5 ฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 18 ฝ่ายการตลาด คิดเป็นร้อยละ 12.5 ฝ่ายขาย คิดเป็นร้อยละ 10.75 ฝ่ายบุคคล คิดเป็นร้อยละ 9 ฝ่ายการเงิน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1

### ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	134	33.5
31-40 ปี	145	36.25
41-50 ปี	86	21.5
51 ปีขึ้นไป	35	8.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

#### ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ทำงาน

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ปี	138	34.5
4-6 ปี	178	44.5
7-9 ปี	54	13.5
10 ปีขึ้นไป	30	7.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

#### ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความผูกพันในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความผูกพันในองค์กร ปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านความผูกพันในองค์กร

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความผูกพันในองค์กร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1) ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่า ท่านเป็นพนักงานของบริษัทนี้	3.43	0.934	เห็นด้วยมาก
2) ท่านมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย	3.65	0.885	เห็นด้วยมาก
3) ท่านได้รับค่าตอบแทนไม่สูงแต่ท่านก็จะ ทำงานอย่างเต็มความสามารถ	3.34	1.013	เห็นด้วย ปานกลาง
4) ท่านมีความรักและรู้สึกหวงแหนบริษัท	3.73	0.937	เห็นด้วยมาก
5) ท่านเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือ ความรับผิดชอบหากได้รับมอบหมาย	3.79	0.941	เห็นด้วยมาก
6) ท่านมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานให้กับบริษัท จนถึงเกษียณอายุ	3.41	1.100	เห็นด้วยมาก
7) ท่านรู้สึกไม่พอใจ เมื่อมีคนพูดถึงบริษัทใน ทางลบ	3.73	0.956	เห็นด้วยมาก
8) ท่านมักจะกล่าวถึงบริษัทในทางที่ดีเสมอ	3.57	0.965	เห็นด้วยมาก
9) ท่านทำงานในบริษัทที่เป็นแรงบันดาลใจ สำคัญต่อความสำเร็จในชีวิต	3.65	1.025	เห็นด้วยมาก
10) ท่านรู้สึกยินดีเมื่อสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับ บริษัท	3.93	0.867	เห็นด้วยมาก
ความผูกพันในองค์กร	3.62	0.962	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน  
ที่มีต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ  
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.962 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง  
3.34–3.93 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่มีต่อความผูกพันในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกยินดีเมื่อสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัท ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D = 0.867) ท่านเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือความรับผิดชอบ หากได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D = 0.941) ท่านมีความรักและรู้สึกห่วงแหนบริษัท ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D = 0.937) ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนพูดถึงบริษัทในทางลบ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D = 0.956) ท่านมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานเต็มที่เพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D = 0.885) ท่านทำงานในบริษัทที่เป็นแรงบันดาลใจสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิต ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D = 1.025) ท่านมักจะกล่าวถึงบริษัทในทางที่ดีเสมอ ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D = 0.965) ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นพนักงานของบริษัทนี้ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D = 0.934) ท่านมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานให้กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D = 1.100) และระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับค่าตอบแทนไม่สูงแต่ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D = 1.013)

#### ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่มีต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1) ท่านมีการประเมินจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาอาชีพของท่าน	3.72	0.891	เห็นด้วยมาก
2) ท่านมักจะขอคำปรึกษาจากหัวหน้างาน เพื่อนำมาพัฒนาความสามารถของตนเอง	3.71	0.928	เห็นด้วยมาก
3) ท่านมีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามสายอาชีพของท่าน	3.68	0.864	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
4) ท่านมักเข้าอบรมโครงการที่ท่านเห็นว่า มีประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในอาชีพของท่าน	3.52	0.970	เห็นด้วยมาก
5) ท่านคาดหวังว่าท่านจะได้รับพิจารณาให้ เลื่อนตำแหน่ง เมื่ออายุการทำงานของท่าน มากขึ้น	3.69	0.989	เห็นด้วยมาก
6) ท่านมีกำหนดเป้าหมายชัดเจนในการพัฒนา ความก้าวหน้าในสายอาชีพที่คาดหวังไว้	3.49	1.028	เห็นด้วยมาก
7) ท่านตั้งเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ ไม่สูง จนเกินไป	3.48	0.986	เห็นด้วยมาก
8) ท่านมีการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยแบ่งออกเป็นระยะ ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมาย	3.63	0.942	เห็นด้วยมาก
9) ท่านดำเนินการตามแผนความก้าวหน้าของ ท่านอย่างถูกต้องและเป็นไปตามขั้นตอน	3.46	1.010	เห็นด้วยมาก
10) ท่านตรวจสอบผลการพัฒนาความก้าวหน้า เป็นระยะ ๆ ตามแผนที่ท่านวางไว้	3.62	0.958	เห็นด้วยมาก
การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ	3.60	0.957	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่มีต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.957 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.46–3.72 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่มีต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านมีการประเมินจุดเด่น จุดด้อยของตนเองเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาอาชีพของท่าน ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D = 0.891) ท่านมักจะขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานเพื่อนำมาพัฒนาความสามารถของตนเอง ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D = 0.928) ท่านคาดหวังว่าท่านจะได้รับพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งเมื่ออายุการทำงานของท่านมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D = 0.989) ท่านมีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามสายอาชีพของท่าน ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D = 0.864) ท่านมีการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพโดยแบ่งออกเป็นระยะ ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D = 0.942) ท่านตรวจสอบผลการพัฒนาความก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ ตามแผนที่ท่านวางไว้เป้าหมาย ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D = 0.958) ท่านมักเข้าอบรมโครงการที่ท่านเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในอาชีพของท่าน ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D = 0.970) ท่านมีกำหนดเป้าหมายชัดเจนในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพที่คาดหวังไว้ ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D = 1.028) ท่านตั้งเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ ไม่สูงจนเกินไป ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D = 0.986) และท่านดำเนินการตามแผนความก้าวหน้าของท่านอย่างถูกต้องและเป็นไปตามขั้นตอนไว้ ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D = 1.010)

#### ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่มีต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่มีต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1) ท่านได้รับรายได้เหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับ มอบหมาย	3.71	0.959	เห็นด้วยมาก
2) ท่านพอใจกับอัตราการขึ้นเงินเดือนของบริษัท	3.74	1.011	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
3) ท่านได้รับรายได้ต่อเดือนเพียงพอและมีเหลือเก็บออม	3.69	1.040	เห็นด้วยมาก
4) ท่านได้รับโบนัสสอดคล้องกับผลประกอบการของบริษัท	3.57	0.973	เห็นด้วยมาก
5) ท่านคิดว่าระบบการพิจารณาจ่ายโบนัสของบริษัทมีความยุติธรรม	3.70	0.975	เห็นด้วยมาก
6) ท่านได้รับสวัสดิการจากบริษัทครอบคลุมถึงครอบครัวของท่าน	3.53	0.978	เห็นด้วยมาก
7) ท่านได้รับสวัสดิการเงินช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ จากบริษัทอย่างเหมาะสม	3.64	0.952	เห็นด้วยมาก
8) ท่านได้รับสวัสดิการเงินช่วยเหลือจากบริษัทอย่างรวดเร็ว	3.70	1.100	เห็นด้วยมาก
9) ท่านคิดว่านโยบายค่าตอบแทนของบริษัทตอบสนองความต้องการของท่าน	3.78	0.847	เห็นด้วยมาก
10) ท่านได้รับการจ่ายค่าจ้างในวันลาถูกต้องตามกฎหมาย	3.69	0.881	เห็นด้วยมาก
ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน	3.68	0.972	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่มีต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.972 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.78–3.53 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่มีต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านคิดว่านโยบายค่าตอบแทนของบริษัทตอบสนองความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D = 0.847) ท่านพอใจกับอัตราการขึ้นเงินเดือนของบริษัท ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D = 1.011) ท่านได้รับรายได้เหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D = 0.959) ท่านได้รับสวัสดิการเงินช่วยเหลือจากบริษัทอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D = 1.100) ท่านคิดว่าระบบการพิจารณาจ่ายโบนัสของบริษัทมีความยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D = 0.975) ท่านได้รับรายได้ต่อเดือนเพียงพอและมีเหลือเก็บออม ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D = 1.040) ท่านได้รับการจ่ายค่าจ้างในวันลาถูกต้องตามกฎหมาย ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D = 0.881) ท่านได้รับสวัสดิการเงินช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ จากบริษัทอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D = 0.952) ท่านได้รับโบนัสสอดคล้องกับผลประกอบการของบริษัท ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D = 0.973) และท่านได้รับสวัสดิการจากบริษัทครอบคลุมถึงครอบครัวของท่าน ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D = 0.978)

#### ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีของพนักงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีของพนักงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความจงรักภักดีของพนักงาน

ความจงรักภักดีของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความจงรักภักดี
1) ท่านทุ่มเทให้กับงานของบริษัทเหมือนเป็นบริษัทของท่านเอง	3.61	1.028	จงรักภักดีมาก
2) ท่านพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	3.73	0.899	จงรักภักดีมาก
3) ท่านทำงานเพื่อหวังผลให้ผลงานดีกว่าเดิมเสมอ	3.80	0.938	จงรักภักดีมาก
4) ท่านมักจะพูดถึงข้อดีของบริษัทให้กับบุคคลภายนอกฟังอยู่เสมอ	3.62	1.050	จงรักภักดีมาก

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความจงรักภักดีของพนักงาน

ความจงรักภักดีของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความจงรักภักดี
5) ท่านมีความคิดที่จะชักชวนบุคคลภายนอกให้มาทำงานที่บริษัท	3.30	1.123	จงรักภักดีปานกลาง
6) ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัท	3.52	0.963	จงรักภักดีมาก
7) ท่านไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่	3.75	0.926	จงรักภักดีมาก
8) ท่านความรู้สึกว่าบริษัทเป็นเหมือนบ้านหลังที่สองของท่าน	3.44	1.081	จงรักภักดีมาก
9) ท่านจะแจ้งหัวหน้าทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือพบความผิดปกติในบริษัท	3.59	1.029	จงรักภักดีมาก
10) ท่านมีความเชื่อมั่นว่า ปัญหาอะไรก็ตามที่เกิดขึ้นในบริษัททุกคนจะสามารถช่วยกันแก้ไขให้สามารถผ่านไปได้อย่างดี	3.57	1.083	จงรักภักดีมาก
ความจงรักภักดีของพนักงาน	3.59	1.012	จงรักภักดีมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน พบว่า มีระดับความจงรักภักดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.012 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.80–3.30 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านทำงานเพื่อหวังผลให้ผลงานดีกว่าเดิมเสมอ ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D = 0.938) ท่านไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่ ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D = 0.926) ท่านพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

อย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D = 0.899) ท่านมักจะพูดถึงข้อดีของบริษัทให้กับบุคคลภายนอกฟังอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D = 1.050) ท่านทุ่มเทให้กับงานของบริษัทเหมือนเป็นบริษัทของตนเอง ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D = 1.028) ท่านจะแจ้งหัวหน้าทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือพบความผิดปกติในบริษัท ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D = 1.029) ท่านมีความเชื่อมั่นว่า ปัญหาอะไรก็ตามที่เกิดขึ้นในบริษัททุกคนจะสามารถช่วยกันแก้ไขให้สามารถผ่านไปได้ด้วยดี ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D = 1.083) ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัท ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D = 0.963) ท่านความรู้สึกว่าบริษัทเป็นเหมือนบ้านหลังที่สองของท่าน ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D = 1.081) และระดับความจงรักภักดีปานกลาง ได้แก่ ท่านมีความคิดที่จะชักชวนบุคคลภายนอกให้มาทำงานที่บริษัท ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D = 1.123)

#### 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีสถิติการวิจัยดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และ ข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.1 เพื่อศึกษาว่าอิทธิพลของความผูกพันในองค์กร ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ค่าอิทธิพลของความผูกพันในองค์กร ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ความผูกพันในองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ความผูกพันในองค์กร	0.578	14.141	0.000*

$R^2 = 0.334$ , F-Value = 199.955, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.9 อิทธิพลของความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่ร้อยละ 57.80 สมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .05$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน

4.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ค่าอิทธิพลของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

การพัฒนาความก้าวหน้า ในสายอาชีพ	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
การพัฒนาความก้าวหน้า ในสายอาชีพ	0.565	13.647	0.000*

$R^2 = 0.319$ , F-Value = 186.231, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.10 อิทธิพลของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนร้อยละ 56.50 สมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .05$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน

4.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ค่าอิทธิพลของความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนหรือไม่

ความพึงพอใจในสวัสดิการ พนักงาน	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ความพึงพอใจในสวัสดิการ พนักงาน	0.488	11.142	0.000*

$R^2 = 0.238$ , F-Value = 124.148, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.11 อิทธิพลของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนร้อยละ 48.80 สมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .05$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน



## บทที่ 5

### บทสรุป

บทสรุปผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

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

5.1.1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.50

5.1.1.2 ตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ฝ่ายการผลิต คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมาคือ ฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 18.50 ฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 18.00 ฝ่ายการตลาด คิดเป็นร้อยละ 12.50 ฝ่ายขาย คิดเป็นร้อยละ 10.80 ฝ่ายบุคคล คิดเป็นร้อยละ 9.00 ฝ่ายการเงิน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และฝ่ายอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.00

5.1.1.3 อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมากที่สุดคือ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.8

5.1.1.4 ประสบการณ์ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.5

5.1.1.5 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับ

ผลการพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.962 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกยินดีเมื่อสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัท ท่านเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือความรับผิดชอบหากได้รับมอบหมาย ท่านมีความรักและรู้สึกห่วงหาขวัญบริษัท ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนพูดถึงบริษัทในทางลบ ท่านมีความทุ่มเทในการปฏิบัติอย่างเต็มที่เพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย ท่านทำงานในบริษัทที่เป็นแรงบันดาลใจสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิต ท่านมักจะกล่าวถึงบริษัทในทางที่ดีเสมอ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นพนักงานของบริษัทนี้ และท่านมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานให้กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.79, 3.73, 3.73, 3.65, 3.65, 3.57, 3.43 และ 3.41 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.867, 0.941, 0.937, 0.956, 0.885, 1.025, 0.965, 0.934 และ 1.100 ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับค่าตอบแทนไม่สูงแต่ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.013

#### 5.1.1.6 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนา

ความก้าวหน้าในสายอาชีพส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.957 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านมีการประเมินจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาอาชีพของท่าน ท่านมักจะขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานเพื่อนำมาพัฒนาความสามารถของตนเอง ท่านคาดหวังว่าท่านจะได้รับพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งเมื่ออายุการทำงานของท่านมากขึ้น ท่านมีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามสายอาชีพของท่าน ท่านมีการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพโดยแบ่งออกเป็นระยะ ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมาย ท่านตรวจสอบผลการพัฒนาความก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ ตามแผนที่ท่านวางไว้เป้าหมาย ท่านมักเข้าอบรมโครงการที่ท่านเห็นว่ามีความประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในอาชีพของท่าน ท่านมีกำหนดเป้าหมายชัดเจนในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ท่านตั้งเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ไม่สูงจนเกินไป และท่านดำเนินการตามแผนความก้าวหน้าของท่านอย่างถูกต้องและเป็นไปตามขั้นตอนที่วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72, 3.71, 3.69, 3.68, 3.63, 3.62, 3.52, 3.49, 3.48 และ 3.46 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.891, 0.928, 0.989, 0.864, 0.942, 0.958, 0.970, 1.028, 0.986 และ 1.010 ตามลำดับ

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.972 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านคิดว่านโยบายค่าตอบแทนของบริษัทตอบสนองความต้องการของท่าน ท่านพอใจกับอัตราการขึ้นเงินเดือนของบริษัท ท่านได้รับรายได้เหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ท่านได้รับสวัสดิการเงินช่วยเหลือจากบริษัทอย่างรวดเร็ว ท่านคิดว่าระบบการพิจารณาจ่ายโบนัสของบริษัทมีความยุติธรรม ท่านได้รับรายได้ต่อเดือนเพียงพอและมีเหลือเก็บออม ท่านได้รับการจ่ายค่าจ้างในวันลาถูกต้องตามกฎหมาย ท่านได้รับสวัสดิการเงินช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ จากบริษัทอย่างเหมาะสม ท่านได้รับโบนัสสอดคล้องกับผลประกอบการของบริษัท และท่านได้รับสวัสดิการจากบริษัทครอบคลุมถึงครอบครัวของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.74, 3.71, 3.70, 3.70, 3.69, 3.64, 3.57 และ 3.53 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.847, 1.011, 0.959, 1.100, 0.975, 1.040, 0.881, 0.952, 0.973 และ 0.978 ตามลำดับ

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาพบว่า ความจงรักภักดีของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับจงรักภักดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.012 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน มีระดับความจงรักภักดีอยู่ในระดับจงรักภักดีมาก ได้แก่ ท่านทำงานเพื่อหวังผลให้ผลงานดีกว่าเดิมเสมอ ท่านไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่ ท่านพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ท่านมักจะพูดถึงข้อดีของบริษัทให้กับบุคคลภายนอกฟังอยู่เสมอ ท่านทุ่มเทให้กับงานของบริษัทเหมือนเป็นบริษัทของตนเอง ท่านจะแจ้งหัวหน้าทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือพบความผิดปกติในบริษัท ท่านมีความเชื่อมั่นว่าปัญหาอะไรก็ตามที่เกิดขึ้นในบริษัททุกคนจะสามารถช่วยกันแก้ไขให้สามารถผ่านไปได้อย่างดี ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัท และท่านความรู้สึกว่าบริษัทเป็นเหมือนบ้านหลังที่สองของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80, 3.75, 3.73, 3.62, 3.61, 3.59, 3.57, 3.52 และ 3.44 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.938, 0.926, 0.899, 1.050,

1.028, 1.029, 1.083, 0.963 และ 1.081 ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านมีความคิดที่จะชักชวนบุคคลภายนอกให้มาทำงานที่บริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.123

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความผูกพันในองค์กรส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันในองค์กรส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้



## สมมติฐานข้อที่ 1 ความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากแนวคิดของ Porter, et al. (1975) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานว่า บุคคลที่ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกผูกพันน้อยกว่าบุคคลที่มีอิสระในการปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เนื่องจากคนทุกปรารถนาที่จะมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรใฝ่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกันและในการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดจะสร้างความกดดันให้แก่บุคลากร เมื่อมีแรงกดดันมากขึ้นจะส่งผลให้บุคลากรเกิดปฏิกิริยาตอบโต้ด้วยการลาออกจากงาน ซึ่งการที่บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองนั้นจะสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ดีและจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ศุภวรรธน์ หล้าผาสุก (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร Herscovitch & Meyer (2002) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึกในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กรอันจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ Mathis & Jackson (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ การยอมรับเป้าหมายขององค์กรและความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความผูกพันที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตา แคมป์จันทิก (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงศ์เยาว์ แสงผล (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจ ความผูกพันในองค์กร การมีส่วนร่วมและสมรรถนะบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กาสะลอง เซรามิกส์ จำกัด จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสมรรถนะบุคลากรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจ และด้านความผูกพันในองค์กร การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่า สมรรถนะบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อสมรรถนะบุคลากร ส่วนด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อสมรรถนะบุคลากรและความผูกพันในองค์กร มีอิทธิพลต่อสมรรถนะบุคลากร

## สมมติฐานข้อที่ 2 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจาก Tiedman & O'Hare (1963 อ้างใน อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร, 2540) ให้แนวคิดการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้การทำงาน เป็นวิธีการแสดงออกทางบุคลิกภาพในการปรับตัวทางสังคม เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ เน้นระหว่างบุคลิกภาพและอาชีพมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน ขั้นตอนของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ระยะการคาดการณ์แบ่งออกเป็น 4 ขั้น คือ การค้นหาทางเลือกโดยการสำรวจการคัดเลือกที่เป็นไปได้การจัดอันดับทางเลือกและนำไปสู่ขั้นของการเลือกอาชีพในที่สุด ระยะที่ 2 ระยะปฏิบัติการปรับตัว ในระยะนี้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การปรับตัวเข้ากับกลุ่มอาชีพ การปรับเป้าหมายเข้ากับเป้าหมายกลุ่ม และขั้นสุดท้ายคือ การปรับสมดุลให้มีความมั่นคงในอาชีพ ในกระบวนการพัฒนาแต่ละขั้น Tiedman & O'Hare ให้ความเห็นว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนและย้อนกลับได้เนื่องจากการตัดสินใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และทฤษฎี Hoppock (1976 อ้างใน อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร, 2540) ได้ให้แนวคิดของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพไว้ว่า คนจะเลือกอาชีพเพื่อสนองต่อความต้องการสูงสุดของตนเอง แต่โดยที่บางคนสามารถระบุความต้องการได้ชัดเจนแต่บางคนก็ไม่แน่ใจจึงมักเลือกอาชีพที่ตนคิดว่าพึงพอใจการเลือกอาชีพจึงเริ่มจากจุดที่บุคคลตระหนักว่าอาชีพใดจะสามารถสร้างความพอใจและตอบสนองความต้องการของตนได้ ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการเลือกอาชีพคือ ความต้องการส่วนตัว และลักษณะของอาชีพนั้น ตลอดจนความสามารถและความรู้ในอาชีพแต่สิ่งที่พึงตระหนักคือ ความเปลี่ยนแปลงสายอาชีพอาจเกิดขึ้นได้เสมอหากการเปลี่ยนแปลงนั้นนำมาซึ่งความก้าวหน้าได้มากกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราจนา ชูเชิตรีตนา (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการวางแผนความก้าวหน้าของอาชีพและการดำเนินการตามแผน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปาริฉัตร ตู่ดำ (2557) ศึกษาเรื่อง ต้นแบบความก้าวหน้าในสายอาชีพของข้าราชการสตรีในองค์กรภาครัฐของไทย ผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพได้รับอิทธิพลทางตรงจากการสนับสนุนขององค์กรมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.47 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากคุณลักษณะงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.43

### สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจาก อุทัย หิรัญโต (2543) ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า เป็นบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ยังเป็นขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้สติปัญญา ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงานมีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด และ Cooper (1958) ที่กล่าวว่า การได้ทำงานที่สนใจ การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งชั่วโมงในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปและกลับ คือความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสริมศักดิ์ สรวุฒิรัมย์ (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย พบว่า ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการศึกษาบุตร ด้านสังคมและนันทนาการ ด้านค่ารักษาพยาบาลบุคลากรและครอบครัว ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจองค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักจิต ภูประกร (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน อายุ 29-39 ปี สถานภาพ สมรส/ อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-29,200 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีระดับความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านสุขภาพโดยรวมในระดับมาก พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษาและด้านนันทนาการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้องค์กรสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ให้มีประสิทธิภาพ โดยการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้จากสิ่งเพิ่มเติมจากภายนอก เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และนำไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถนำไปพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.1.2 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารหรือบริษัทควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ควรมีนโยบายในการช่วยแนะแนวทางในการปฏิบัติงานให้พนักงานมีส่วนร่วมในบริษัทมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่มีความสำคัญต่อบริษัท จะส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.1.3 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้บริษัทตระหนักถึงการจ้ดสวัสดิการให้มีความยืดหยุ่นและเพิ่มอัตราผลตอบแทนอย่างเหมาะสม เพื่อที่พนักงานจะได้รู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิตการทำงานก็จะส่งผลให้บริษัทสามารถที่จะรักษาพนักงานที่ดี มีประสิทธิภาพ ให้อยู่กับบริษัทต่อไป เกิดเป็นความจงรักภักดีกับบริษัท

#### 5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการสำรวจบริษัทที่มีธุรกิจคล้าย ๆ กัน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อบริษัท เพื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

5.3.2.2 การสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับพนักงานในบริษัท ควรมีการศึกษาอย่างละเอียดในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจและพฤติกรรมองค์กร เพื่อนำปัจจัยเหล่านี้มาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

### บรรณานุกรม

- กรองทิพย์ นาควิเชตร. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพันธะผูกพันของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัย เอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- กิตติพงษ์ แสงสุระ. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลของ องค์การ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2538). *ประโยชน์และบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกศล สนิทวงษ์. (2556). *การพัฒนาอาชีพ (Career development): กลยุทธ์ในการรักษา พนักงาน*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/521054>.
- ชะธินยา หล้าสูงงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้า หรือผู้ช่วย ความก้าวหน้าในอาชีพกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมสัน ชัยเจริญศิลป์. (2542). *ความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองตำรวจป่าไม้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จารุพันธ์ อธิธิดาวชิกุล. (2553). *บริหารคนเหนือตำรา 2*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯธุรกิจ.
- ชลิตา แคมจันทิก. (2559). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพัน ต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดวงมณี โกมารทัต. (2554). *การบริหารต้นทุน (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2540). *ตลาดหุ้นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ถวัลย์ เอื้อวิศาลวรรณศรี. (2547). *ความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานทั่วไป บริษัท เบทาโกร อโกรกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 11)*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.

- นงค์เยาว์ แสงผล. (2557). *อิทธิพลของแรงจูงใจ ความผูกพันในองค์กร การมีส่วนร่วมและสมรรถนะบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กาสะลองเซรามิกส์ จำกัด จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- นงลักษณ์ บุญไทย. (2539). *ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุและความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นฤมล นิราทร. (2534). *การวางแผนอาชีพงานและการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2542). *แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์การ*. กรุงเทพฯ: การศึกษา.
- เบญจวรรณ ประจวบลาภ. (2546). *แนวทางการจัดสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปาริฉัตร ตู่คำ. (2557). *ต้นแบบความก้าวหน้าในสายอาชีพของข้าราชการสตรีในองค์กรภาครัฐของไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปิยะฉัตร แวงโสธรณ์. (2548). *แบบภาวะผู้นำ สมรรถนะผู้นำ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สุภากรพิมพ์.
- พัชรินทร์ รอดพยนต์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ภิญโญ มนุศิลา. (2551). *การพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของทีมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. (2542). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: พัทธอักษร.

- วรางคณา ชูเชิดรัตน์. (2557). *แรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรับรู้  
ความยุติธรรมในองค์กร และความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อความผูกพัน  
ต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวง  
มหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2548). *ผู้บริหารโรงเรียน สามมิติการพัฒนาวิชาชีพสู่ความเป็นผู้บริหารที่มี  
ประสิทธิผล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.*
- วุฒิ ชินชนะโชคชัย. (2550). *กลยุทธ์การพัฒนาและดำรงความภาคภูมิใจของพนักงาน: ศึกษาใน  
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสวนดุสิต.*
- ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ยศ. (2545). *ความจงรักภักดีต่อสถาบันองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับ  
ปฏิบัติการสายงานบริการลูกค้า บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ศุภวรรณ หล้าผาสุก. (2550). *การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนในเครือสารสาสน์  
เขตพื้นที่การศึกษา 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- สวนีย์ แก้วมณี. (2549). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement).  
วารสารการบริหารคน, 27(3), 11-12.*
- สลักจิต ภู่อะกร. (2555). *ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- สุนัน ตั้งสกุล. (2547). *การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ. For Quality, 11(84), 66-69.*
- สุธิดา ม่วงรุ่ง. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท  
ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บุคส์ลิงค์.*
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2540). *สวัสดิการในองค์กร: แนวคิดและวิธีการบริหาร. กรุงเทพฯ:  
เม็ดทรายพรินติ้ง.*
- เสริมศักดิ์ สรวุฒิรัมย์. (2556). *ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ  
องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย (อต.). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.*

- อุทัย หิรัญโต. (2543). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุไรวรรณ จันทร์สกุลถาวร. (2540). *การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1993). Organizational commitment: Evidence of career stage effect. *Journal of Business Research*, 26, 49–61.
- Barnard, C. V. (1961). *The functions of the executive*. Massachusetts: Harvard University.
- Baron, R. A. (1986). *Behavior in organization*. Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Blau, P. M., & Scott, R. W. (1962). *Formal organizations: A comparative approach*. San Francisco: Chandler.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 35(40), 15–20.
- Charles, W. (2006). Employee engagement: The real secret of winning a crucial edge over your rivals. *Resource Magazine*, 11, 19–22.
- Cooper, A. M. (1958). *How to supervise people*. New York: McGraw-Hill.
- Eisenberger, R. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51–59.
- Etzioni, E. (1999). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 15, 23–30.
- Fletcher, G. P. (1993). *Loyalty: An essay on the morality of relationships*. New York: Oxford University.
- Greenberg, J., & Baron, R. B. (1995). *Behavior in organizations* (5<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *Journal of Applied Psychology*, 87, 474–487.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit voice and loyalty*. New York: Harvard University.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 556–573.



- Kanter, D., & Kan, R. (1968). *The social psychology of organization*. New York: Wiley.
- Kanter, R. M. (1971). *Commitment and community: Communes and utopia in sociological perspective*. Massachusetts: Harvard University.
- March, R., & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: A prediction study. *Administrative Science Quarterly*, 22(3), 58.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2003). *Human resource management* (10<sup>th</sup> ed.). New York: Thomson–South Western.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfaction in the white collar job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1982). *Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic.
- Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1991). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 244–247.
- Pigors, P., & Myers, C. A. (1981). *Personnel administration* (9<sup>th</sup> ed.). Tokyo: McGraw–Hill.
- Porter, L. W., Laweer, E. E., & Hackman, R. (1975). *Behavior in organization*. New York: McGraw-Hill.
- Riggio, R. E. (2002). *Introduction to industrial/ organizational psychology* (4<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice–Hall.
- Schein, V. (1973). The relationship between sex role stereotypes and requisite management characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 57(2), 95–100.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2002). *Psychology and work today: An introduction to industrial and organizational psychology* (7<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvement as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143–150.

- Smith, H. L. (1965). Nurse's quality of working life in an HMO: A comparative study. *Nursing Research, 30*(1), 54–58.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly, 22*, 45–47.
- Withey, M. J., & Cooper, W. H. (1989). Predicting exit voice, loyalty & neglect. *Administrative Science Quarterly, 34*(4), (521–539)
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper & Row.







## แบบสอบถาม

### เรื่อง

การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

---

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทเอกชนทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

ชาย

หญิง

#### 2. ตำแหน่งงาน

ฝ่ายบุคคล

ฝ่ายการเงิน

ฝ่ายบัญชี

ฝ่ายขาย

ฝ่ายผลิต

ฝ่ายการตลาด

ฝ่ายบริหาร

โปรดระบุ .....

#### 3. อายุ

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

#### 4. ประสบการณ์ในการทำงาน

1-3 ปี

4-6 ปี

7-9 ปี

10 ปีขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ความผูกพันในองค์กร

**คำชี้แจง** ความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน  
 มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

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

ความผูกพันในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
1) ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่า ท่านเป็นพนักงานของบริษัทนี้					
2) ท่านมีความทุ่มเทในการปฏิบัติอย่างเต็มที่ เพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย					
3) ท่านได้รับค่าตอบแทนไม่สูงแต่ท่านก็จะ ทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
4) ท่านมีความรักและรู้สึกหวงแหนบริษัท					
5) ท่านเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือ ความรับผิดชอบหากได้รับมอบหมาย					
6) ท่านมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานให้กับ บริษัทจนถึงเกษียณอายุ					
7) ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนพูดถึงบริษัท ในทางลบ					
8) ท่านมักจะกล่าวถึงบริษัทในทางที่ดีเสมอ					
9) ท่านทำงานในบริษัทที่เป็นแรงบันดาลใจ สำคัญต่อความสำเร็จในชีวิต					
10) ท่านรู้สึกยินดีเมื่อสามารถสร้างชื่อเสียง ให้กับบริษัท					

### ตอนที่ 3 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

**คำชี้แจง** การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการบริษัทเอกชน มากน้อยเพียงใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง

1 คำตอบ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด      4 = เห็นด้วยมาก      3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย      1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
1) ท่านมีการประเมินจุดเด่น จุดด้วยของ ตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาอาชีพ ของท่าน					
2) ท่านมักจะขอคำปรึกษาจากหัวหน้างาน เพื่อนำมาพัฒนาความสามารถของท่านเอง					
3) ท่านมีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตาม สายอาชีพของท่าน					
4) ท่านมักเข้าอบรมโครงการที่ท่านเห็นว่า มีประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในอาชีพ ของท่าน					
5) ท่านคาดหวังว่าท่านจะได้รับพิจารณาให้ เลื่อนตำแหน่งเมื่ออายุการทำงานของท่าน มากขึ้น					
6) ท่านมีกำหนดเป้าหมายชัดเจนใน การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ที่คาดหวังไว้					

การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
7) ท่านตั้งเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ ไม่สูงจนเกินไป					
8) ท่านมีการวางแผนความก้าวหน้าใน สายอาชีพ โดยแบ่งออกเป็นระยะ ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมาย					
9) ท่านดำเนินการตามแผนความก้าวหน้า ของท่านอย่างถูกต้องและเป็นไปตาม ขั้นตอน					
10) ท่านตรวจสอบผลการพัฒนา ความก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ ตามแผน ที่ท่านวางไว้					



#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน

**คำชี้แจง** ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการบริษัทเอกชนมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบ  
เพียง 1 คำตอบ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด      4 = เห็นด้วยมาก      3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย      1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
1) ท่านได้รับรายได้เหมาะสมกับงานที่ท่าน ได้รับมอบหมาย					
2) ท่านพอใจกับอัตราการขึ้นเงินเดือนของ บริษัท					
3) ท่านได้รับรายได้ต่อเดือนเพียงพอและ มีเหลือเก็บออม					
4) ท่านได้รับโบนัสสอดคล้องกับ ผลประกอบการของบริษัท					
5) ท่านคิดว่าระบบการพิจารณาจ่ายโบนัส ของบริษัทมีความยุติธรรม					
6) ท่านได้รับสวัสดิการจากบริษัทครอบคลุม ถึงครอบครัวของท่าน					
7) ท่านได้รับสวัสดิการเงินช่วยเหลือประเภท ต่าง ๆ จากบริษัทอย่างเหมาะสม					
8) ท่านได้รับสวัสดิการเงินช่วยเหลือจาก บริษัทอย่างรวดเร็ว					

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
9) ท่านคิดว่านโยบายค่าตอบแทนของบริษัท ตอบสนองความต้องการของท่าน					
10) ท่านได้รับการจ่ายค่าจ้างในวันลาถูกต้อง ตามกฎหมาย					

### ตอนที่ 5 ความจงรักภักดีของพนักงาน

**คำชี้แจง** ความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนมากน้อย โปรดทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

5 = มีระดับระดับความจงรักภักดีมากที่สุด

4 = มีระดับระดับความจงรักภักดีมาก

3 = มีระดับระดับความจงรักภักดีปานกลาง

2 = มีระดับระดับความจงรักภักดีน้อย

1 = มีระดับระดับความจงรักภักดีที่น้อยที่สุด

ความจงรักภักดี	ระดับความจงรักภักดี				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
1) ท่านทุ่มเทให้กับงานของบริษัทเหมือนเป็นบริษัทของตนเอง					
2) ท่านพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
3) ท่านทำงานเพื่อหวังผลให้ผลงานดีกว่าเดิมเสมอ					
4) ท่านมักจะพูดถึงข้อดีของบริษัทให้กับบุคคลภายนอกฟังอยู่เสมอ					
5) ท่านมีความคิดที่จะชักชวนบุคคลภายนอกให้มาทำงานที่บริษัท					
6) ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัท					
7) ท่านไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่					
8) ท่านความรู้สึกว่าบริษัทเป็นเหมือนบ้านหลังที่สองของท่าน					
9) ท่านจะแจ้งหัวหน้าทันทีเมื่อเกิดปัญหาหรือพบความผิดปกติในบริษัท					

ความจงรักภักดี	ระดับความจงรักภักดี				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
10) ท่านมีความเชื่อมั่นว่า ปัญหาอะไรก็ตาม ที่เกิดขึ้นในบริษัททุกคนจะสามารถ ช่วยกันแก้ไขให้สามารถผ่านไปได้อย่างดี					

\*\*\*ขอขอบพระคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม\*\*\*

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล	ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี
อีเมล	supachai86@hotmail.com
ที่อยู่	119/1084 หมู่ 1 ถ.รัตนธิเบศร์ ต.ไทรม้า อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	- ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ - ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะนิเทศศาสตร์ สาขาการจัดการโฆษณา
ประสบการณ์การทำงาน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 26 เดือน เมษายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี อยู่บ้านเลขที่ 26/34 หมู่ 4

ชอย - ถนน สามโคก-เสนา ตำบล/แขวง โคกหัก

อำเภอ/เขต บางโพธิ์ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13190

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570202817

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ


การศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์ การพัฒนาความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ และความปลอดภัยในสวัสดิภาพพนักงาน ล้วนผลจากความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติที่ปรารถนาของ บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “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  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(นางสุภพัชร์ รุ่งเจริญรุ่งศรี )

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีมาวัลย์)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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