



การศึกษาปัจจัยเชิงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

วรัญญา ปัญญานวล

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง
การศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

โดย
วรัญญา ปัญญานวล

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิตติการกุล)
วันที่ 17 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2555

กรรมการที่ปรึกษา

.....
(อาจารย์ ดร.อาสุต หุ่นเย็น)
วันที่ 17 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2555

กรรมการที่ปรึกษา

.....
(อาจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)
วันที่ 17 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2555

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

.....
(อาจารย์ ดร.ภูษณิศรา เตชะถกิง)
วันที่ 17 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2555

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพงศ์ วาฤทธิ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่ 19 เดือน ก.ย. พ.ศ. 2555

ชื่อเรื่อง	การศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นางสาววรัญญา ปัญญานวล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิริติการกุล

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการและศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด จำนวน 270 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญร้อยละ 99 โดยด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์ 0.691 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ค่าความสัมพันธ์ 0.676, 0.672, 0.603 และ 0.576 ตามลำดับ

ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญร้อยละ 99 โดยด้านมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์ 0.697 รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าความสัมพันธ์ 0.634, 0.596, 0.554, 0.509, 0.507 และ 0.328 ตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะพบว่า ควรจัดอุปกรณ์ในการทำงานให้พร้อม มีการอบรมการทำงานในจุดต่าง ๆ ให้กับพนักงานตรงตามหน้าที่งานที่ทำ หัวหน้างานควรให้ความช่วยเหลือในการทำงานและควรเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงาน เช่น วันหยุดประจำปี

Title	A Study on Motivation Factors Correlating to the Loyalty Level of the Employees of Great Guardian Northern Co., Ltd.
Author	Miss Waranya Panyanual
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Siriporn Kiratikarnkul

ABSTRACT

This study aimed to explore motivation factors correlating to the loyalty level of the employees of Great Guardian Northern Co., Ltd. and problems encountered in their implementation. The sample group in this study consisted of 270 implementation staff of the company. A set of questionnaires was used for data collection and analyzed by using the Statistical Package for the Social Sciences Program. An analysis of co-efficiency correlation was used for the statistical treatment. Results of the study revealed following:

Factors stimulating the implementation had a significance level of a relationship with the royalty of the respondents (99 percent). Task accountability was found to have a highest level of a relationship (0.691). This was followed by the success in implementation (0.676); job type (0.672); progress in responsibility (0.603); and admiration (0.576), respectively.

Factors maintaining healthy spirit had a significance level of a relationship with the royalty of the respondents (99 percent). Job security was found to have a highest level of the relationship (0.697). This was followed by position (0.634); job condition (0.596); supervision (0.554); relationship with supervisors (0.509); the company's policy and management (0.507); relationships with co-workers (0.450); and fringe benefits (0.328), respectively.

For problems encountered, it was found that office equipment were not so ready as it should be. The following were suggestions: office equipment should be well prepared; a training should be offered to staff of the company based on their duty; the section head should provide assistance and suggestions to his staff; and more welfare should be raised, e.g. annual holiday.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิริติการกุล ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร. อาวุธ หุ่ยเย็น และอาจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล กรรมการที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและช่วยเหลือให้ข้อมูล คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งการค้นคว้าแบบอิสระเล่มนี้สำเร็จได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด และบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ที่ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี รวมถึงเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ เจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและประสานงานด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจสนับสนุน ตลอดจนขอขอบคุณญาติพี่น้องและเพื่อน ๆ ที่มีส่วนช่วยเหลือให้การทำการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

วรัญญา ปัญญานวล

กันยายน 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
ขอบเขตของการศึกษา	7
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	8
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์	10
แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
กรอบแนวคิดในการศึกษา	23
สมมติฐานในการศึกษา	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	25
สถานที่ดำเนินการศึกษา	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	27
การทดสอบแบบสอบถาม	27

	(7)
	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการศึกษา	32
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	35
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	48
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงใจในการทำงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	51
ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด	61
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการศึกษา	63
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	79
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	83
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	89
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	97

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 อัตราการเข้า – ออก ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในช่วงปี 2550-2553	5
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	28
3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด	37
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสำเร็จในการทำงาน	38
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	39
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะของงานที่ทำ	40
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น	40
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	41
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถามด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท	42
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการบังคับบัญชา	43
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	44
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	45
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน	45

ตาราง	หน้า
15 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะ จิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นคงในการทำงาน	46
16 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะ จิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสภาพการทำงาน	47
17 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะ จิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	47
18 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบ แบบสอบถาม	48
19 คำเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านความซื่อสัตย์	49
20 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านความมีส่วนร่วม	50
21 คำเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบ แบบสอบถาม ด้านความผูกพันต่อองค์กร	51
22 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัดในแต่ละด้าน	54
23 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานในแต่ละด้านกับความภักดีต่อ องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด	57
24 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตในแต่ละด้านกับความภักดีต่อ องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด	60
25 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	62

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 จำนวนผู้ให้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท เทอร์น จำกัด	4
2 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ท เทอร์น จำกัด	4
3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารเพราะมีส่วนช่วยทำให้การบริหารสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการบริหารบุคคล ผู้บริหารจึงต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรและสามารถผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจ เต็มใจ กระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจุบันทุก ๆ องค์กรได้ให้ความสำคัญต่อบุคลากรมากขึ้นเป็นลำดับ โดยมุ่งเน้นการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานเข้าสู่องค์กรของตนเองและเมื่อได้บุคคลที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว ก็พยายามใช้กลยุทธ์ในการจัดการในด้านต่าง ๆ เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยในการรักษามูลค่าที่ทรงประสิทธิภาพเหล่านี้ไว้ไม่ให้เปลี่ยนหรือโยกย้ายไปทำงานที่อื่น เช่น การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดการด้านบุคลากร (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) และการควบคุม (Controlling) (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2548: ระบบออนไลน์)

การคงอยู่และการสูญเสียบุคลากรเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นปกติในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชน ซึ่งหากองค์กรใดมีการสูญเสียกำลังคนสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการทำงานสูงก็ย่อมจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากการที่องค์กรจะต้องลงทุนเพิ่มเพื่อที่จะสรรหา คัดเลือกฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่จะเข้ามาทดแทนทำให้ต้องสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540) ดังนั้นองค์กรจะต้องคำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคลากรที่มีคุณภาพและพร้อมที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กร เมื่อองค์กรสามารถเชื่อมความต้องการของบุคคลในองค์กรเข้ากับเป้าหมายขององค์กรได้แล้ว จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยในส่วนของตัวชี้วัดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ อัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งจะพบว่าอัตราการลาออกของพนักงานไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องการผลิต ค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปในการสรรหาว่าจ้าง ดังนั้น ภารกิจจำเป็นต้องหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยอาจสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นประจำเพื่อ

นำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ในการรักษาพนักงานไว้กับองค์กร (สยามธุรกิจ, 2550: ระบบออนไลน์)

การทำงานของบุคลากรในสถานประกอบการทั่วไปให้ได้ผลหรือมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุด จะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตที่สถานประกอบการสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ดังมีการวิจัยพบว่า การเข้าไปเลือกทำงานในสถานประกอบการหนึ่ง ๆ นั้น สิ่งสำคัญที่มักจะถูกคำนึงอยู่เสมอก็คือ ค่าจ้างและระบบบริหารและเมื่อเข้าไปปฏิบัติงานสถานประกอบการนั้นแล้ว สิ่งที่ได้รับการคำนึงเพิ่มเติมที่นอกเหนือออกไป คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร สวัสดิการ สภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงานและอื่น ๆ (อังกรพร ศรีบุญญาพรณ, 2539) ทุกปัจจัยที่กล่าวมาแล้วนั้นพนักงานในสถานประกอบการจะให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ทั้งในระดับปฏิบัติการหรือระดับบริหาร หากปัจจัยเชิงจิตไม่เหมาะสมจะเป็นมูลเหตุที่ทำให้คุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงานก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย และไม่สามารถอยู่กับองค์กรนั้น ๆ ได้ จนต้องลาออกจากสถานประกอบการนั้นไป หากปัญหาจากปัจจัยเชิงจิตมีแก่พนักงานเป็นจำนวนมาก อาจจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการนั้นได้ (ปิยวดี สอนสิงห์, 2543) ดังนั้นผู้ประกอบการจึงไม่ควรละเลยเพิกเฉยหรือไม่ให้ความสนใจต่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นควรให้ความสนใจโดยจัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบริหารคอยติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอ และรักษาปัจจัยต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับมาตรฐานหรือคืออยู่เสมอ (อังกรพร ศรีบุญญาพรณ, 2539)

ความสำคัญของปัญหา

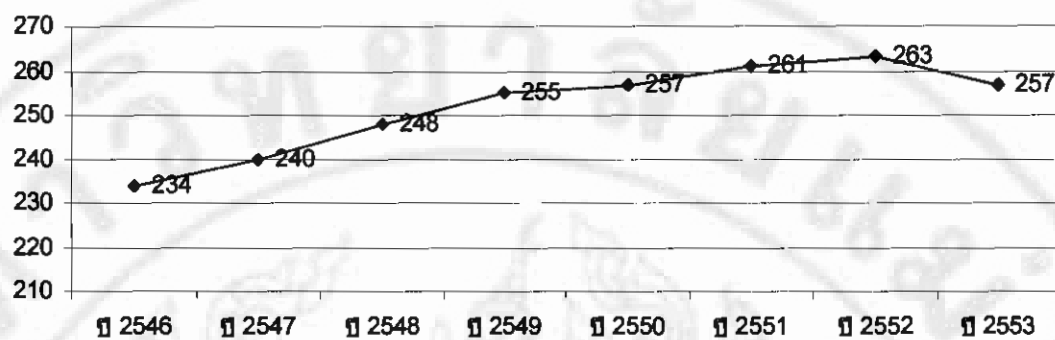
ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัยมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันมีจำนวนผู้ประกอบการมากถึง 3,917 รายโดยมีการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยรวมกันถึงประมาณ 400,000 คน ซึ่งการแยกขนาดของธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัย ตามทุนจดทะเบียน โดยผู้ประกอบการขนาดใหญ่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 50 ล้านบาท มีอยู่ 9 แห่ง แต่ละแห่งจ้างพนักงานเกินกว่า 1,000 คน ขณะที่ผู้ประกอบการขนาดกลางที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5-50 ล้านบาท มีอยู่ 130 แห่ง แต่ละแห่งมีพนักงาน 500 -1,000 คน ที่เหลือนอกนั้นจะเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีอยู่ 3,778 แห่ง แต่ละแห่งการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยประมาณ 100-500 คน คาดการณ์ว่าธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยมีมูลค่าสูงถึงประมาณเกือบ 40,000 ล้านบาท ในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมาอัตราการขยายตัวของธุรกิจรักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12.8 ต่อปี ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งรองรับแรงงานที่

สำคัญแหล่งหนึ่ง แม้ว่าในช่วงภาวะเศรษฐกิจซบเซาธุรกิจนี้ก็ยังมีอัตราการขยายตัวอยู่ในเกณฑ์สูง เนื่องจากบรรดาธุรกิจต่างๆ มีความจำเป็นต้องระมัดระวังในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น แต่ผู้ประกอบการธุรกิจเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยก็หันมาเน้นในเรื่องคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม และเน้นการประหยัดค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งปัจจุบันนี้ธุรกิจนี้ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพเช่นเดียวกับธุรกิจบริการอื่น ๆ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553: ระบบออนไลน์)

บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการรักษาความปลอดภัย ตั้งอยู่เลขที่ 361/2 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย แขวง 2 กว๊าน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้เริ่มก่อตั้งในปี 2529 ด้วยทุนจดทะเบียนก่อตั้งบริษัทด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท หลังจากนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัทและผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2546 และได้มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 10 ล้านบาท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2554: ระบบออนไลน์) ในส่วนของการบริหารงานนั้น คณะกรรมการบริหารของบริษัทซึ่งประกอบด้วย ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านงานรักษาความปลอดภัยและผู้มีความรู้ความชำนาญในการบริหารกิจการ เป็นผู้กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัท และสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและเอกชนกว่า 260 ราย ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ครองส่วนแบ่งทางการตลาดอันดับ 1 ด้านบริการรักษาความปลอดภัยในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน

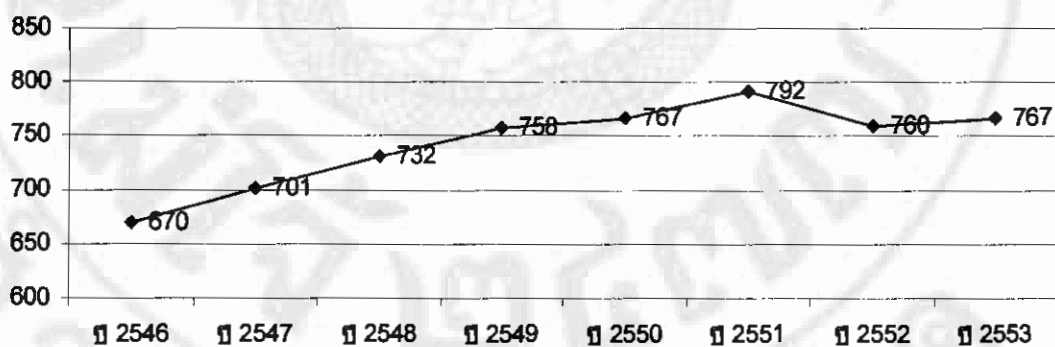
ด้วยนโยบายด้านการตลาดที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า “แสวงหาลูกค้าใหม่ ไม่ลืมลูกค้าเก่า เอาใจลูกค้าปัจจุบัน” บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด จึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด จากการเปิดดำเนินการมากกว่า 25 ปี ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการจำนวนกว่า 760 คน และมีการพัฒนาการจนได้รับความไว้วางใจใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาได้จากข้อมูลในอดีตของบริษัทพบว่า จำนวนผู้ใช้บริการระหว่างปี 2546 ถึง ปี 2553 ที่ค่อย ๆ มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามลำดับ ดังแสดงตามภาพ 1 และภาพ 2

จำนวนผู้ใช้บริการ



ภาพ 1 จำนวนผู้ใช้บริการพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด
ที่มา: บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด (2553)

จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย



ภาพ 2 จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ให้บริการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด
ที่มา: บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด (2553)

ในปัจจุบันธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีการเติบโตในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยหนุนที่สำคัญ คือ การขยายตัวของความต้องการของลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน แม้ว่าในช่วงภาวะเศรษฐกิจชะงักงันธุรกิจนี้ก็ยังมีอัตราการขยายตัวอยู่ในเกณฑ์สูง แต่การแข่งขันด้านการตลาดมีไม่มากนัก เนื่องจากธุรกิจรักษาความปลอดภัยเป็นธุรกิจที่ตลาดกว้างมากแต่ผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยจำนวนไม่น้อยที่ต้องประสบกับปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลขาดแคลน สาเหตุของแรงงานด้านรักษาความปลอดภัยขาดแคลนเนื่องมาจากแนวคิดหลักของกลุ่มแรงงานที่มองว่าอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยยังไม่ได้การยอมรับในสังคม แรงงานส่วนใหญ่ที่มาทำอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัย บางรายทำเพื่อรองานใหม่และไม่ยึดเป็นอาชีพถาวร รวมถึงการแข่งขันแย่งชิงบุคลากรระหว่างธุรกิจประเภทเดียวกันซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้บริษัทประสบกับปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลขาดแคลน บริษัทจึงต้องสรรหาพนักงานเข้ามาทำงานกับบริษัทเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ที่ผ่านมามีบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ประสบปัญหาเกี่ยวกับการเข้า – ออกของพนักงานระดับปฏิบัติการค่อนข้างสูง มีอัตราการเข้า – ออกงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังตาราง 1

ตาราง 1 อัตราการเข้า – ออกของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในช่วงปี พ.ศ. 2550 - 2553

พ.ศ.	จำนวนพนักงานปฏิบัติการ (คน)	จำนวนพนักงานเข้า (คน)	จำนวนพนักงานออก (คน)
2550	767	439	448
2551	792	431	434
2552	760	412	413
2553	767	397	364

ที่มา : บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด (2553)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ประสบกับปัญหาด้านการเข้าและออกของทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง พิจารณาจากอัตราการเข้า – ออกของ

พนักงานในปี 2550 – 2553 โดยในปี 2553 มีพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น 767 คน มีการรับพนักงานใหม่ 397 คน ในขณะที่มีจำนวนพนักงานที่ลาออกถึง 364 คน หรือประมาณร้อยละ 47.46 การปฏิบัติงานที่ไม่ต่อเนื่องของบุคลากรทำให้บริษัทประสบกับปัญหาการขาดแคลนพนักงานที่มีทักษะ ความรู้และความชำนาญ ทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการสรรหาและพัฒนาทักษะให้กับพนักงานใหม่ และอาจเป็นผลทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการแก่ลูกค้า และต้องมีการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรที่เข้ามาใหม่ ซึ่งนอกจากต้องอาศัยเวลาในการสร้างความชำนาญงานแก่บุคลากรแล้ว บริษัทฯ ยังมีต้นทุนเพิ่มจากการฝึกอบรมแก่พนักงานหรือบุคลากรใหม่

ด้วยปัจจัยดังกล่าวข้างต้นประกอบกับผู้ศึกษาเองได้ปฏิบัติงานอยู่ที่บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ทำให้ผู้ศึกษาสนใจทำการศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยจะได้นำผลจากการศึกษาที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทให้ดียิ่งขึ้นซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท รวมทั้งผู้ประกอบการในธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ทราบถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด และธุรกิจประเภทเดียวกัน สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนอัตราค่าจ้างด้านบุคลากรและการวางกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร

3. บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด หรือองค์กรที่มีลักษณะธุรกิจและโครงสร้างองค์กรที่คล้ายคลึงกัน สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยงูใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยงูใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยงูใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น (Recognition) ลักษณะของงานที่ทำ (Work Itself) ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน (Responsibility) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) ส่วนปัจจัยที่สองได้แก่ ปัจจัยงูใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหารของบริษัท (Policy and Administration) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Peers) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation) ตำแหน่งงาน (Status) และปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด จำนวน 815 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2554 (บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด, 2554)

ขอบเขตด้านเวลา

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

บริษัท หมายถึง บริษัท เกรท การ์เคียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ผู้ให้บริการงานรักษาความปลอดภัย ตั้งอยู่เลขที่ 361/2 ถนนมหิดล ตำบลหนองหอย แขวง 2 กวילה อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานในบริษัท เกรท การ์เคียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มีตำแหน่งงานต่ำกว่าหัวหน้างานและได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินตามอัตราจ้างรายวันคูณด้วยจำนวนวันที่ทำงานในแต่ละเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยงูใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ตามทฤษฎีของเฟรดเดอริคเฮอริชเบิร์ก โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต

ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นและผลักดันในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ด้าน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 8 ด้าน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรและจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ด้าน ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความมีส่วนร่วม และความผูกพันต่อองค์กร



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด นั้น ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ และ ได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ
2. แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีขององค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา
7. สมมติฐานการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์

สงคราม เซาร์สคิลปี และคณะ (2534) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่สนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎี ความต้องการตามลำดับขั้นขึ้นมา โดยมีสาระสำคัญคือ มนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มี ที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นตามมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา ตามทฤษฎีแล้วมาสโลว์ได้แยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับขั้น

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการ ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นนี้ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพและความเป็นอยู่ของมนุษย์ โดยจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการ ในลำดับสูงต่อไปอีก และความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ก็จะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึงความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้านปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งของทรัพย์สินของตนหรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่างๆ ในการประกอบอาชีพ หากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ก็มีบำนาญ บำนาญหรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือกลุ่มสังคมสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย

ขั้นที่ 4 ความต้องการยกย่องนับถือยอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำและมีความสุขกับสิ่งนั้น ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดมนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ มาเป็นอย่างดี ดังนั้น บุคคลจะเกิดความต้องการถึงขั้นสูงสุดนี้ได้จึงมีไม่มากนัก

จากความคิดของมาสโลว์ สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการระดับต้นจนถึงระดับสูงสุดซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จากขั้นที่ 1 ถึงความต้องการขั้นที่ 5 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแนวคิดของมาสโลว์นี้ ยังไม่มีข้อมูลสนับสนุนมากนัก ทฤษฎีจึงยังมีจุดอ่อนอยู่บ้างเพราะบางคนอาจมีความต้องการที่ไม่เป็นไปตามลำดับขั้นดังที่มาสโลว์เสนอไว้ และลำดับขั้นความสำคัญอาจเหลื่อมล้ำกัน หรืออาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสถานการณ์ โดยเฉพาะผู้ที่กำลังตกอยู่ในระหว่างทุกข์ยากดังเช่นในช่วงสงคราม หรือการพลัดถิ่น เป็นต้น บุคคลกลุ่มนี้จะต้องดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการด้านความหิวกระหายเสียก่อน อย่างไรก็ตาม แนวคิดของมาสโลว์ก็เป็นแนวคิดที่น่าสนใจในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสิ่งแวดล้อม และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้จูงใจบุคคลให้ทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ไว้ว่า เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้นำแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ไปศึกษาเพิ่มเติม และมีแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่มหรือ Two-Factors Theory of Motivation ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เฮิร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง และเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน กระตุ้นให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 ปัจจัยดังนี้

1.1 ผลสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการหรือความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

1.2 การได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การมีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เป็นต้น

1.3 ลักษณะของงานที่ทำ (Work It self) หมายถึง ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงานความน่าสนใจและความท้าทายของงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และงานที่ตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามา เป็นต้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน และแนวทางในการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ และการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นต้น

1.6 การได้เพิ่มพูนความรู้ (Growth) หมายถึง การได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง โอกาสอบรม หรือฟื้นฟูวิชาความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โอกาสการศึกษาต่อ คุณงาม สามารถสร้างประสบการณ์และความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติ เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน โดยตรงเป็นเพียงสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีให้หรือมีให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 9 ด้านดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์การ (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน ได้แก่ การมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนเป้าหมายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีความยุติธรรมและมีความเป็นกลาง ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานต่างๆ มีการฝึกอบรม และแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจ และมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์การ มีระบบจูงใจที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

2.2 การควบคุมดูแล (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร ตลอดจนการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ได้แก่ การสั่งงานมอบหมายงาน มีความชัดเจน วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationships with Supervisor) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง ความเอื้ออาทรการวางตนของผู้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Relationships with Peers) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationships with Subordinates) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงาน ความมั่นคงขององค์กร เป็นต้น

2.8 ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับหน้าที่งานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงาน และสวัสดิการการกู้เงินยืมฉุกเฉิน เป็นต้น

2.9 ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ได้แก่ ภาพพจน์ขององค์กร เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) เช่น ผลสำเร็จในงานและความรับผิดชอบในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงซึ่งเกิดจากการทำงานและผลงานของพนักงาน และในด้านการยอมรับยกย่องชมเชยและด้านความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่พนักงานจะได้รับจากงานที่ทำโดยปัจจัยเหล่านี้จะมุ่งเน้นที่ตัวงาน (Job Centered) ในขณะที่ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น ค่านโยบายและการบริหารบริษัท ความสัมพันธ์กับผู้อื่นและด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ดี เฮิร์ชเบิร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) นั้นเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้น่าทำ โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกตนเองมีความหมาย ทำทาสความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความเป็นมาและความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537: 62) กล่าวว่า การใช้แรงจูงใจในการทำงาน คือ การกระทำที่มีส่วนช่วยให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด และให้ประสบความสำเร็จเป็นประการสุดท้าย

ก่อนสมัยปฏิวัติอุตสาหกรรม คือก่อนปี ค.ศ. 1760 (ก่อน พ.ศ. 2303) นั้น การประกอบธุรกิจเกิดขึ้นในรูปของอุตสาหกรรมขนาดเล็กหรือเป็นอุตสาหกรรมครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับนายจ้างจึงเป็นแบบนายจ้างอุปถัมภ์คนงาน ซึ่งคนทำงานจะสำนึกในบุญคุณของนายจ้างเป็นส่วนใหญ่ วิธีการของแรงจูงใจที่นายจ้างนำมาใช้เป็นส่วนมาก คือ การทำให้รู้สึกกลัวการลงโทษ ซึ่งอาจเป็นทางวัตถุ (งดให้สินจ้างรางวัล) ทางการเงิน (ตัดเงินเดือนหรือเงินค่าจ้าง) หรือทางสังคม (ขาดการยอมรับนับถือจากคนอื่น) เมื่อคนงานเกิดความรู้สึกกลัวการลงโทษหรือมีความละอายที่จะรับการลงโทษจึงทำให้ความพยายามทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เป็นที่พอใจของนายจ้างตลอดไป

ภายหลังที่มีการปฏิวัติอุตสาหกรรมแล้วมีการขยายขอบเขตการทำงานในหน่วยงานกว้างขวางขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับนายจ้างจึงเปลี่ยนไป กลายเป็นความเห็นต่างกันมากขึ้น เป้าหมายของการทำงานจะมุ่งไปสู่การผลิตที่มีปริมาณมาก ฉะนั้นระบบการทำงานที่เปรียบเทียบนุษย์ว่าเป็นเสมือนเครื่องจักรจึงเกิดขึ้น ใครผลิตได้มากย่อมได้รับค่าตอบแทนมากหรืออีกในหนึ่งถ้าใครต้องการผลตอบแทนมากต้องบังคับตัวเองให้ทำงานที่ได้ผลผลิตมากนั่นเอง แรงจูงใจที่ใช้ในสภาพอย่างนี้ ก็คือการเสนอผลตอบแทนจำนวนมากแก่คนงาน อันก่อให้เกิดระบบการแข่งขันและบีบคั้นตัวเอง

ต่อมาได้มีผู้รู้หลายท่านลงความเห็นว่าระบบการแข่งขันนั้นก่อให้เกิดปัญหาหลายอย่างทั้งปัญหาด้านมนุษยธรรม การหยุดงาน ผลงาน ผลผลิตที่มีปริมาณมากแต่ด้อยคุณภาพ ฯลฯ ซึ่งปัญหาเหล่านี้กระทบกระเทือนต่อเสถียรภาพของงานและการลงทุน ทำให้เกิดการค้นพบต่อมาว่า หากมุ่งแต่ด้านการผลิตอย่างเดียวแล้ว เสถียรภาพหรือความเป็นปึกแผ่นของหน่วยงานจะเกิดขึ้นไม่ได้ ฉะนั้นต้องคำนึงถึงภาวะจิตใจหลายอย่าง เป็นต้นว่า ขวัญกำลังใจความรู้สึกมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของผู้ร่วมงานทุกคนด้วย จึงจะทำให้กิจการในหน่วยงานดำเนินไปด้วยดีและประสบความสำเร็จ ตลอดจนมีความเป็นปึกแผ่นมั่นคง แรงจูงใจที่นำมาใช้เพื่อส่งเสริมความเห็นในสภานี้จึงอยู่ที่การพยายามหาวิถีต่าง ๆ ซึ่งนอกเหนือจากการทำให้รู้สึกกลัวการลงโทษ หรือการเสนอค่าตอบแทนมาใช้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมุ่งไปสู่การทำให้คนงานเกิดความรู้สึกพอใจ และมีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในกิจการนั้น ๆ อันเป็นเครื่องส่งเสริมให้เกิดความศรัทธาหรือความเต็มใจที่จะทำงานอย่างมุ่งมั่นแท้จริงได้

ความหมายของแรงจูงใจ

สุพัตรา สุภาพ (2541) กล่าวถึงเรื่องแรงจูงใจว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อชักนำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเป้าหมาย เป็นการ โน้มน้าวจิตใจให้บุคคลเกิดพลังร่วมกันในการทำงานในการทำการกิจขององค์การให้ลุล่วงไปด้วยดี

นักบริหาร หัวหน้าหรือผู้นำ จึงต้องมีเทคนิคพิเศษให้บุคคลสามารถอุทิศตัวเพื่อหน่วยงานโดยที่

1. ใช้ไม้นวม (positive motivation) โดยการให้รางวัลหรือการให้กำลังใจเวลาทำดี ด้วยการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือชมเชย
2. ใช้ไม้แข็ง (negative motivation) โดยใช้การข่มขู่ หรือลงโทษเพื่อให้ทำตาม เช่น การตัดเงินเดือน ลดขั้น เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 414) กล่าวถึงเรื่องการจูงใจว่า มีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งมนุษย์ พฤติกรรมของบุคคลในองค์การย่อมจะมีผลเกี่ยวข้องกับผลผลิต และการดำเนินงานขององค์การเป็นอย่างมาก ดังนั้นหน้าที่ของนักบริหารหรือหัวหน้าจึงต้องพยายามใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในบรรดาเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

พยอม วงศ์สารศรี (2530) ได้ให้ความหมายการจูงใจว่า หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องล่อ และการลงโทษ มาเป็นแรงผลักดันให้

บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

Atkinson (1973 อ้างใน ธนธิดา ดิษยบุตร, 2541) ให้คำจำกัดความของคำว่า แรงจูงใจคือความต้องการของบุคคลที่ผลักดันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เขากล่าวว่าแนวโน้มการทำงานให้สำเร็จเป็นสภาพจิตใจที่เรียนรู้ได้จากความสนใจของงานและบุคคล โดยแต่ละบุคคลจะกำหนดมาตรฐานความสำเร็จของงานแตกต่างกันออกไปซึ่งแต่ละคนก็จะแข่งกับมาตรฐานที่ตนตั้งไว้

นิยามในเชิงจิตวิทยาสังคมนั้น แรงจูงใจหมายถึง สภาวะภายในตัวอินทรีย์ที่กระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกไปในทิศทางที่กำหนด เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการสภาวะภายในตัวอินทรีย์ที่เกิดจากความต้องการซึ่งทำให้ร่างกายขาดดุล และเกิดแรงขับกระตุ้นให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย ตัวอย่างพฤติกรรมที่ทําอย่างมีแรงจูงใจ เช่น ความหิว จะกระตุ้นให้เราอยู่เฉยไม่ได้ ต้องออกเดินกำหนดทิศทางไปหาแหล่งที่จะได้อาหารเป็นต้น (ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ, 2539)

กล่าวโดยสรุปแล้ว แรงจูงใจอาจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล นั่นเองภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือขาดอะไรไปบางอย่างซึ่งเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้าช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวของมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างก็ได้ จึงกล่าวว่า แรงจูงใจในการทำให้เกิดพฤติกรรมเกิดจากความต้องการของมนุษย์ (ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ, 2539)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

ชะธินยา หล้าสุวรรณ (2545: 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร

หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจากงานซึ่งแสดงถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร และมีการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้

คมสัน ชัยเจริญศิลป์ (2542: 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรักใคร่ ไม่อยากไปจากองค์กร เนื่องมาจากองค์กรมีสิ่งจูงใจบางอย่างที่ทำให้รู้สึกเสียสละที่จะต้องจากองค์กร

พัชรินทร์ รอดพยนต์ (2545: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีประสบการณ์และรับรู้เกี่ยวกับการเชื่อถืออย่างมั่นคง ซื่อสัตย์ภาคภูมิใจ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจปฏิบัติงานในองค์กรที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่

Hirschman (1970: 92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ว่าผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร

Buchanan (1974: 533) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

Gordon (1980: 479) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้และเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อทำงานในองค์กร

Steer (1991: 79) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคคลเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุ และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กรสนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดีขึ้น

สรุปได้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึก จงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับ องค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน พื่อใจในผลงาน วัฒนธรรม ตลอดจนรู้สึกรักและมีความ อบอุ่นผูกพันต่อองค์กรและจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ เป็นกรอบแนวคิด เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กำภู แพงไทร (2548) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความภักดีของพนักงานศึกษา กรณีสืบบริษัท เจเนอรัลมอเตอร์ส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานทุก ๆ ด้าน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร โดยที่ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านการเลื่อนตำแหน่ง ความพึงพอใจในงานด้านการบริหารงาน ความพึงพอใจด้านลักษณะงานและความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน

วรรณสร ทศกระแสนร์ (2549) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีความ จงรักภักดีต่อองค์กร (กรณีศึกษา บริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาเป็น ความสัมพันธ์กับด้านความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับด้าน ความก้าวหน้า/เติบโตในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับด้านการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับ ด้านความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์กับสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับการปกครอง บังคับบัญชาหรือการดูแล ความสัมพันธ์กับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการ บริหารงาน ตามลำดับ และความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ใน ทุก ๆ ด้าน โดยความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมา เป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในองค์กรน้อยที่สุด

ปัทมิตา สัมหนักดี (2550) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด โดยที่พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงานและด้านความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

กชกร พงษ์ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของบริษัท คริสเชน แอร์คราฟท์ อินทิเรีย ซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้เพิ่มพูนความรู้ ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต พบว่า พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจโดยรวมมาก พนักงานให้ความสำคัญมากและมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พนักงานให้ความสำคัญปานกลางและมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการควบคุมดูแล ด้านค่าตอบแทน พนักงานให้ความสำคัญปานกลางแต่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

กรวิทย์ สานติอาวรณ์ (2551) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ผีน้อยเบเกอรี่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจมีผลต่อการทำงานโดยเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านตำแหน่งงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีผลต่อการทำงานโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานในระดับมาก คือ ด้านผลสำเร็จในการทำงานและด้านลักษณะของงาน

นวพิทย์ เลี้ยงเพชร (2552) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยสุขอนามัยโดยรวมในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้ ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านความมั่นคง และให้ความสำคัญต่อด้านนโยบายขององค์กรและด้านลักษณะงานในระดับปานกลาง และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อด้านนโยบายขององค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านความมั่นคงในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยกระตุ้นการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้นการทำงานในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน โดยที่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้ ด้านความสำเร็จ ด้านการทำงานด้วยตนเองและการยกย่องในขณะที่ทำให้ความสำคัญต่อด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าและด้านการเจริญเติบโตในระดับปานกลางและพบว่ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับปานกลาง คือด้านความสำเร็จ ด้านการยกย่อง ด้านการทำงานด้วยตนเอง ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าและด้านความเจริญเติบโต

ทิพวรรณ อัมพิทักษ์ (2552) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทไฟร์ ซีซั่นส์ ไฮเทค วอชิง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงจิตที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจต่อทุกกลุ่มปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าจ้างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางแต่มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยย่อยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านตำแหน่งงานในระดับมาก ส่วนกลุ่มปัจจัยย่อยอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ชินวุธ จงอยู่สุข (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของบริษัท สยามคาสท์ไอออนเวอร์คส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจ้าง พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านสภาพของการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านปัจจัยเชิงจิตหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านความสมฤทธิ์ผลของงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปาน

กลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความเจริญเติบโต

ทิตติยา สมสืบ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจเรียงลำดับระดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำและปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องและชมเชย ส่วนปัจจัยค้ำจุนเรียงลำดับระดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านคุณภาพของการบังคับบัญชาการควบคุมดูแลปัจจัยด้านสภาพการทำงานและปัจจัยด้านตำแหน่งงานกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารของบริษัท

พงศ์ธัญญ์ กล่องเกล้า (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยที่ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันมากที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคง ความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความสำเร็จของงานตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

สมมติฐานในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยงูใจที่กระตุ้นในการทำงานและปัจจัยงูใจที่รักษาสุขภาพลักษณะจิตมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด หรือไม่ โดยที่

สมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

สมมติฐานที่ 2

ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

สมมติฐานที่ 3

ปัจจัยที่รักษาสุขภาพลักษณะจิต ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มีรายละเอียดในการศึกษาดังนี้

สถานที่ดำเนินการศึกษา

บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด เลขที่ 361/2 ถนนมหิดล แขวง 2 ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด จำนวน 815 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2554 (บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด: 2554)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้ทำการสุ่มจากประชากรของการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 815 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2554 (ที่มา: บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด) ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างที่จะทำการศึกษา ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % และระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% ($\alpha = 0.05$) คือ จำนวน 268 ราย ซึ่งคำนวณด้วยสูตรของยามานะ (Taro Yamane, 1973: 725)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n คือ ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.05

แทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{815}{1 + 815(0.05)^2}$$

$$= 268.31 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 268.31 คน จึงเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างที่สูงกว่าจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้จำนวน 270 คน สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในวันที่มีการอบรมประจำเดือนพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) จากข้อมูล 2 ประเภทได้แก่

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน ของ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมโดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปลายปิดและแบบปลายเปิด (Close-ended Question) ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

แบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามแนวของวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้โดยเป็นชุดคำถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ประกอบด้วยปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานและปัจจัยที่รักษาสกุลลักษณะจิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความมีส่วนร่วม และความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

การทดสอบแบบสอบถาม

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา (Content Validity) และโครงสร้างแบบสอบถาม (Construct Validity) หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้คำถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์

2. ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือเพื่อให้เกิดความเที่ยงในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย ก่อนการใช้อย่างจริงจังเพื่อทดสอบความทดสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น

ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากการทดสอบมีค่า 0.97 ถือว่าอยู่ในระดับที่เชื่อถือ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: 419)

ตาราง 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยเชิงจิตในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.83
ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น	0.72
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.84
ด้านลักษณะของงานที่ทำ	0.78
ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่	0.81
ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท	0.75
ด้านการบังคับบัญชา	0.87
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.86
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.81
ด้านตำแหน่งงาน	0.72
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.85
ความภาคภูมิใจต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความซื่อสัตย์	0.72
ด้านความมีส่วนร่วม	0.72
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	0.83
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.97

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาจัดหมวดหมู่ ตรวจสอบความสมบูรณ์และถ้อยคำเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS) สถิติที่ใช้คือ

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานและปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต, ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ใช้สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (ชานินทร์ ศิลปจารุ, 2552: 75) ดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิต/ ระดับความคิดเห็นของความภักดี	ระดับคะแนน
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

หลังจากนั้นจะนำระดับคะแนนมาแปลผล โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยและแบ่งเกณฑ์การแปลผลออกเป็นค่าระดับจำนวน 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลปจารุ, 2552: 75) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตน้อยที่สุด มีความภักดีต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตน้อย มีความภักดีต่อองค์กรในระดับน้อย

2.50-3.49	ระดับความสำคัญของปัจจัยสูงปานกลาง มีความสำคัญต่อองค์กรในระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับความสำคัญของปัจจัยสูงมาก มีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมาก
4.50-5.00	ระดับความสำคัญของปัจจัยสูงมากที่สุด มีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมากที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเทท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย

4. เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสูตรคำนวณดังนี้ (ธานินทร์ ศิลปจารุ, 2552: 205)

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

โดยกำหนดให้ r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x,y

x = ตัวแปรที่ 1

y = ตัวแปรที่ 2

n = จำนวนตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ถ้า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีและปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ผลการศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิตในการทำงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 93.60 และเพศหญิง ร้อยละ 3.70 (ตาราง 3)

อายุ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุสูงสุด 61 ปี อายุต่ำสุด 19 ปี และอายุโดยเฉลี่ย 39 ปี โดยคิดเป็นช่วงอายุได้ดังนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 37 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 28.90 อายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 26.30 และอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 7.80 (ตาราง 3)

สถานภาพ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 35.90 หย่าร้าง ร้อยละ 10.70 และหม้าย ร้อยละ 1.90 (ตาราง3)

ระดับการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบประถมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 38.90 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 28.10 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ร้อยละ 23.70 อนุปริญญาหรือ ปวส. ร้อยละ 5.20 และปริญญาตรี ร้อยละ 4.10 (ตาราง3)

อายุการทำงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานสูงสุดคือ 20 ปี ต่ำสุดคือไม่ถึง 1 ปี อายุการทำงานโดยเฉลี่ย 5 ปี คิด เป็นช่วงอายุการทำงานได้ดังนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 53.30 รองลงมาคือ อายุงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 23.30 ,ไม่ถึง 1 ปี ร้อยละ 10.70 ,อายุงานระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 10.40 และอายุงาน 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.20 (ตาราง3)

รายได้ต่อเดือน

จากผลการศึกษา พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุด คือ 13,000 บาท ต่ำสุด คือ 5,000 บาท รายได้โดยเฉลี่ย 7,360 บาท/เดือน คิดเป็นช่วงของรายได้ ได้ดังนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 7,000 – 8,000 บาท ร้อยละ 52.60 รองลงมาคือ ไม่ถึง 7,000 บาท ร้อยละ 31.50 เงินเดือนระหว่าง 8,001 – 9,000 บาท ร้อยละ 8.90 เงินเดือนระหว่าง 9,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 5.90 และเงินเดือน มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 1.10 (ตาราง3)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	จำนวน(n = 270)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1.เพศ			
ชาย	260	96.30	
หญิง	10	3.70	
2.อายุ (ปี)			
ต่ำกว่า 25	21	7.80	สูงสุด = 61 ปี
25 – 35	71	26.30	ต่ำสุด = 19 ปี
36 – 45	100	37.00	ค่าเฉลี่ย = 39 ปี
มากกว่า 45	78	28.90	S.D. = 9.52
3.สถานภาพ			
โสด	97	35.90	
สมรส	139	51.50	
หย่าร้าง	29	10.70	
หม้าย	5	1.90	
4.ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษาปีที่ 6	105	38.90	
มัธยมศึกษาตอนต้น	76	28.10	
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	64	23.70	
อนุปริญญาหรือ ปวส.	14	5.20	
ปริญญาตรี	11	4.10	
5.อายุการทำงาน (ปี)			
ไม่ถึง 1ปี	29	10.70	
1 – 5	144	53.30	
6 – 10	63	23.30	สูงสุด = 20 ปี
11 – 15	28	10.40	ต่ำสุด = <1ปี
16 ปีขึ้นไป	6	2.20	ค่าเฉลี่ย = 4.94 ปี
			S.D. = 4.56

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	จำนวน(n = 270)	ร้อยละ	หมายเหตุ
6.รายได้ต่อเดือน (บาท)			
ไม่ถึง 7,000	85	31.50	
7,000 – 8,000	142	52.60	
8,001 – 9,000	24	8.90	สูงสุด = 13,000 บาท
9,001 – 10,000	16	5.90	ต่ำสุด = 5,000 บาท
มากกว่า 10,000	3	1.10	ค่าเฉลี่ย = 7,360 บาท S.D. = 1,069.48

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยงูใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด**

การศึกษาปัจจัยงูใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต

ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ด้าน ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene factors) ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 8 ด้าน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยงูใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์และแปลผลการวิจัยแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

ปัจจัยุงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอร์น จำกัด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยุงใจในการทำงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.37 โดยมีรายละเอียดแยกตามปัจจัยุงใจดังนี้

ปัจจัยกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.33 และให้ความสำคัญทุกด้านในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านลักษณะของงานที่ทำมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย 3.36 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย 3.20 และด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ (ตาราง 4)

ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย รวม 3.40 โดยให้ความสำคัญในด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48 ด้านสภาพการทำงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและค่านโยบายและการบริหารงานของบริษัทในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 เท่ากัน ด้านการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ (ตาราง 4)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ปัจจัยรักษาจิตใจในการทำงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
1.ปัจจัยกระตุ้นในการทำงาน			
ด้านลักษณะของงานที่ทำ	3.49	0.82	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.47	0.79	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	3.36	0.78	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.20	0.78	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น	3.14	0.88	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33	0.71	ปานกลาง
2.ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต			
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.75	0.82	มาก
ด้านตำแหน่งงาน	3.55	0.73	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.48	0.77	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.44	0.74	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.28	0.88	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท	3.28	0.73	ปานกลาง
ด้านการบังคับบัญชา	3.25	0.88	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.19	0.82	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	0.60	ปานกลาง
ปัจจัยจิตใจในการทำงาน	3.37	0.62	ปานกลาง

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยกระตุ้นในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ด้านความสำเร็จในการทำงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.47 โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ มีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมของความสำเร็จของงานมากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาคือ การได้แสดงความสามารถในการทำงานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 การเปิดโอกาสตัดสินใจในการทำงานตามความเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 และผลงานเป็นไปตามที่คาดหวังในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36 ตามลำดับ (ตาราง 5)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
มีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมของความสำเร็จของงาน	3.55	0.91	มาก
การได้แสดงความสามารถในการทำงาน	3.53	0.94	มาก
มีการเปิดโอกาสตัดสินใจในการทำงานตามความเหมาะสม	3.44	0.90	ปานกลาง
ผลงานเป็นไปตามที่คาดหวัง	3.36	0.88	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	0.79	ปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมรวม 3.20 โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ สามารถสร้างประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญจากการทำงานมากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมาคือ มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความชำนาญในงานที่รับผิดชอบในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ (ตาราง 6)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
สามารถสร้างประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญจากการทำงาน	3.51	0.92	มาก
มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ	3.41	0.94	ปานกลาง
การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น	2.69	1.08	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20	0.78	ปานกลาง

ด้านลักษณะของงานที่ทำ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านลักษณะของงานที่ทำในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.49 โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ งานที่ทำมีความท้าทายมากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมาคือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความต้องการในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และงานที่ทำมีความน่าสนใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ (ตาราง 7)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะของงานที่ทำ

ด้านลักษณะของงานที่ทำ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
งานที่ทำมีความท้าทาย	3.50	0.97	มาก
งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความต้องการ	3.49	0.94	ปานกลาง
งานที่ทำมีความน่าสนใจ	3.47	0.86	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	0.82	ปานกลาง

ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.14 โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ ความภาคภูมิใจในอาชีพมากที่สุด ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือ การได้รับการชมเชยภายในองค์กรในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.03 และรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.72 ตามลำดับ (ตาราง 8)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น

ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ความภาคภูมิใจในอาชีพ	3.67	0.94	มาก
การได้รับการชมเชยภายในองค์กร	3.03	1.11	ปานกลาง
รางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน	2.72	1.21	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14	0.88	ปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.36 โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบมากที่สุด ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมาคือ จำนวนงานที่ทำมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.18 และการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ (ตาราง 9)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ	3.66	0.82	มาก
จำนวนงานที่ทำมีความเหมาะสม	3.43	0.87	ปานกลาง
การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ	3.18	1.03	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน	3.17	1.02	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	0.78	ปานกลาง

ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในค่านโยบายและการบริหารงานของบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.28 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การฝึกอบรมและแนะนำวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมากที่สุด ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาคือ การกำหนดหน้าที่ของพนักงานชัดเจนในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32 การบอกอธิบายนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 นโยบายด้านสวัสดิการที่ชัดเจนในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27 และนโยบายการปรับค่าจ้างประจำปีในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ (ตาราง 10)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
การฝึกอบรมและแนะนำวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.59	0.89	มาก
การกำหนดหน้าที่ของพนักงานชัดเจน	3.57	0.92	มาก
นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน	3.32	0.95	ปานกลาง
การบอกอธิบายนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง	3.28	0.91	ปานกลาง
นโยบายด้านสวัสดิการที่ชัดเจน	3.27	1.04	ปานกลาง
นโยบายการปรับค่าจ้างประจำปี	2.67	1.13	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	0.74	ปานกลาง

ด้านการบังคับบัญชา

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการบังคับบัญชาในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยรวม 3.25 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการทำงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.31 รองลงมาคือ การรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.28 ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.27 และการสั่งงานของหัวหน้างานเป็นลายลักษณ์อักษร ค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ (ตาราง 11)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการบังคับบัญชา

ด้านการบังคับบัญชา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการทำงาน	3.31	1.03	ปานกลาง
การรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา	3.28	1.04	ปานกลาง
ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา	3.27	0.98	ปานกลาง
การสั่งงานของหัวหน้างานเป็นลายลักษณ์อักษร	3.15	1.03	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	0.88	ปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยรวม 3.28 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยคือความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเองมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41 รองลงมาคือ ความเอื้ออาทร การวางตัวของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.37 การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.22 และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ (ตาราง 12)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขภาพลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	3.41	0.94	ปานกลาง
ความเอื้ออาทร การวางตัวของผู้บังคับบัญชาค่อยผู้ใต้บังคับบัญชา	3.37	0.99	ปานกลาง
การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	3.22	1.03	ปานกลาง
การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.14	1.04	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	0.88	ปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.48 โดยให้ความสำคัญต่อย่อย คือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเองมากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาคือ ความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 และการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกันในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36 ตามลำดับ (ตาราง 13)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	3.62	0.89	มาก
ความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.51	0.85	มาก
การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	3.42	0.95	ปานกลาง
การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน	3.36	0.93	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48	0.77	ปานกลาง

ด้านตำแหน่งงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านตำแหน่งงานในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.55 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยคือ เป็นงานที่มีความสำคัญกับบริษัทมากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความต้องการในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48 และตำแหน่งงานได้รับการยอมรับนับถือของสังคมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ (ตาราง 14)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน

ด้านตำแหน่งงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
เป็นงานที่มีความสำคัญกับบริษัท	3.83	0.85	มาก
ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความต้องการ	3.43	0.85	ปานกลาง
ตำแหน่งงานได้รับการยอมรับนับถือของสังคม	3.39	0.96	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	0.73	มาก

ด้านความมั่นคงในการทำงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยรวม 3.75 โดยให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อย คือ บริษัทมีความมั่นคงมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ ภาพพจน์ของบริษัท ค่าเฉลี่ย 3.72 และความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ (ตาราง 15)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
บริษัทมีความมั่นคง	3.96	0.87	มาก
ภาพพจน์ของบริษัท	3.72	0.96	มาก
ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.58	0.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	0.82	มาก

ด้านสภาพการทำงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านสภาพการทำงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.44 โดยให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อย คือ ความสะดวกในการเดินทางมาทำงานมากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 รองลงมาคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมที่จะปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 และจำนวนชั่วโมงในการทำงานในแต่ละวันเหมาะสมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ (ตาราง 16)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน	3.60	0.84	มาก
มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมที่จะปฏิบัติงาน	3.47	1.00	ปานกลาง
จำนวนชั่วโมงในการทำงานในแต่ละวันเหมาะสม	3.26	0.91	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	0.74	ปานกลาง

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ค่าเฉลี่ยรวม 3.19 โดยให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัย คือ การมีสวัสดิการสังคม เช่น การกู้ยืมเงิน ประกันชีวิตมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาคือ สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.23 ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับงาน ค่าเฉลี่ย 3.16 การขึ้นค่าตอบแทนในแต่ละปี ค่าเฉลี่ย 3.14 และเงินรางวัลพิเศษ เช่น รางวัลพนักงานดีเด่น ค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ (ตาราง 17)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
การมีสวัสดิการสังคม เช่น การกู้ยืมเงิน			
ประกันชีวิต	3.36	1.04	ปานกลาง
สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงาน	3.23	1.00	ปานกลาง
ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับงาน	3.16	1.02	ปานกลาง
การขึ้นค่าตอบแทนในแต่ละปี	3.14	1.03	ปานกลาง
เงินรางวัลพิเศษ เช่น รางวัลพนักงานดีเด่น	3.03	1.07	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19	0.82	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ด้าน ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความมีส่วนร่วม และความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ระดับความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัดที่มีต่อองค์กร ได้ผลการวิเคราะห์และแปลผลการวิจัยแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

ความภักดีต่อองค์กร

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.61 โดยมีความภักดีต่อองค์กรในด้านความมีส่วนร่วมมากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือ ด้านความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 และด้าน ความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ (ตาราง 18)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความภักดีต่อองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความภักดีต่อองค์กร	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความภักดี
ความมีส่วนร่วม	3.82	0.76	มาก
ความผูกพันต่อองค์กร	3.55	0.88	มาก
ความซื่อสัตย์	3.46	0.66	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	0.65	มาก

ด้านความซื่อสัตย์

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรในด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.46 โดยให้ความคิดเห็นในปัจจัยย่อย คือ มีการประพฤติหรือปฏิบัติคนที่ทำให้องค์กรมีการพัฒนามากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมา คือ มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรในด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจเป็นอย่างสูงในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 และคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่าในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ (ตาราง 19)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความซื่อสัตย์

ความซื่อสัตย์	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความภักดี
การประพฤติหรือปฏิบัติคนที่ทำให้องค์กรมีการพัฒนา	3.78	0.88	มาก
มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรในด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจเป็นอย่างสูง	3.50	0.87	มาก
คิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า	3.09	1.04	ปานกลาง
โดยรวม	3.46	0.66	ปานกลาง

ด้านความมีส่วนร่วม

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรในด้านความมีส่วนร่วมต่อองค์กรในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.82 โดยให้ความคิดเห็นในปัจจัยย่อย คือ เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อบริษัทมากที่สุดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมา คือ พร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัทในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 และพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัทเสมอในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ (ตาราง 20)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านความมีส่วนร่วม

ความมีส่วนร่วม	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความภักดี
เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการ ทำงานเพื่อบริษัท	3.96	0.78	มาก
พร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของ บริษัท	3.84	0.87	มาก
พอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัทเสมอ	3.66	0.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82	0.76	มาก

ด้านความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรในด้านความ
ผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.55 โดยให้ความคิดเห็นในปัจจัยย่อย คือ ภูมิใจที่จะ
บอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานบริษัทนี้มากที่สุด ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ รู้สึก
ภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 หากมีโอกาสท่านจะแนะนำหรือ
ชักชวนคนรู้จักให้มาสมัครงานกับบริษัทในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 คิดว่าจะทำงานกับบริษัท
ตลอดไปจนเกษียณในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 และไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนที่บอกให้ไป
ทำงานที่อื่นด้วยกันในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ (ตาราง 21)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความภักดี
ภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานบริษัทนี้	3.83	0.94	มาก
รู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท	3.77	0.99	มาก
หากมีโอกาสนจะแนะนำหรือชักชวนคนรู้จักให้มา สมัครงานกับบริษัท	3.62	1.12	มาก
คิดว่าจะทำงานกับบริษัทตลอดไปจนเกษียณ	3.28	1.18	ปานกลาง
ไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนที่บอกให้ไปทำงานที่ อื่นด้วยกัน	3.24	1.19	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	0.88	มาก

**ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยงูใจ
ในการทำงานที่มีต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด**

4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเนื่องกับความภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยย่อย 5 ด้าน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน กับความภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene factors) ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 8 ด้าน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับ

ปัญญา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับความภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยงูใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานและปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตกับความภักดีต่อองค์กรในภาพรวมและระดับความภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบความภักดีแต่ละด้านกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยงูใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานและปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนกับความภักดีต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .129 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในด้านความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .182 ทั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด กับความซื่อสัตย์และความมีส่วนร่วมต่อองค์กร (ตาราง 22)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .135 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .149 และ .132 ตามลำดับ ทั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด กับความซื่อสัตย์ต่อองค์กร (ตาราง 22)

สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ดังนั้นจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

ตาราง 22 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด
ในแต่ละด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคล	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับ การศึกษา	อายุการทำงาน	รายได้ต่อเดือน
ความภักดี						
ความซื่อสัตย์	.102	.004	.058	.035	-.016	.060
ความมีส่วนร่วม	.017	.112	.149*	-.025	.060	.007
ความผูกพันต่อองค์กร	.021	.182**	.132*	-.090	.031	.005
ความภักดีต่อองค์กร	.054	.129*	.135*	-.040	.030	.027

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน กับความภักดีต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความซื่อสัตย์ต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .555 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .532 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .507 ด้านลักษณะของงานที่ทำ ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .498 และด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .434 (ตาราง 23)

ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมีส่วนร่วมต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .601 รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .593 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .550 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .521 และด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .480 (ตาราง 23)

ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .595 รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .588 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .581 ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .516 และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .490 (ตาราง 23)

ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

การงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .691 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .676 ด้านลักษณะของงานที่ทำ ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .672 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .603 และด้านการได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .576 (ตาราง 23)

สรุปได้ว่าปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

ตาราง 23 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานในแต่ละด้านกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัจจัยที่กระตุ้นใน การทำงาน ความภักดีต่อองค์กร	ด้านความสำเร็จในการ ทำงาน	ด้านความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	ด้านลักษณะของงาน ที่ทำ	ด้านการได้รับการ ยอมรับ ยกย่องจาก ผู้อื่น	ด้านความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงานผู้อื่น
ความซื่อสัตย์	.555**	.507**	.498**	.434**	.532**
ความมีส่วนร่วม	.550**	.521**	.593**	.480**	.601**
ความผูกพันต่อองค์กร	.581**	.490**	.588**	.516**	.595**
ความภักดีต่อองค์กร	.676**	.603**	.672**	.576**	.691**

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene factors) ประกอบด้วย ปัจจัยย่อย 8 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับความภักดีต่อองค์กรใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความ ซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความซื่อสัตย์ต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านมั่นคง ในการทำงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .542 รองลงมาคือ ด้านการ บังคับบัญชา ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .479 ด้านตำแหน่งงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .474 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .463 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .446 ด้านสภาพการทำงานค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .432 ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .430 และด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .248 (ตาราง 24)

ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมีส่วนร่วมต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในทุก ๆ ด้าน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านตำแหน่งงาน มีค่า ความสัมพันธ์มากที่สุด โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .504 รองลงมาคือ ด้านมั่นคงในการทำงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .503 ด้านสภาพการทำงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .463 ด้านการบังคับ บัญชา ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .415 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .405 ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .386 ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .368 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .273 (ตาราง 24)

ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในทุก ๆ ด้าน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านมั่นคงในการทำงานมี ค่าความสัมพันธ์มากที่สุดโดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .666 รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .588 ด้านสภาพการทำงานค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .571 ด้านการบังคับ

ปัญหา ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .483 ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .444 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .410 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .328 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .295 (ตาราง 24)

ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านมั่นคงในการทำงานมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .697 รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .634 ด้านสภาพการทำงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .596 ด้านการบังคับบัญชา ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .554 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .509 ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .507 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .450 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .328 (ตาราง 24)

สรุปได้ว่าปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

ตาราง 24 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตในแต่ละด้านกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

ปัจจัยที่รักษา สุขลักษณะจิต	ด้านนโยบาย และการ บริหารงานของ บริษัท	ด้านการ บังคับบัญชา	ด้าน ความสัมพันธ์ กับ ผู้บังคับบัญชา	ด้าน ความสัมพันธ์ กับเพื่อน ร่วมงาน	ด้านตำแหน่ง งาน	ด้านความ มั่นคงในการ ทำงาน	ด้านสภาพการ ทำงาน	ด้าน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ
ความภักดีต่อองค์กร								
ความซื่อสัตย์	.430**	.479**	.463**	.446**	.474**	.542**	.432**	.248**
ความมีส่วนร่วม	.386**	.415**	.405**	.368**	.504**	.503**	.463**	.273**
ความผูกพันต่อองค์กร	.444**	.483**	.410**	.328**	.588**	.666**	.571**	.295**
ความภักดีต่อองค์กร	.507**	.554**	.509**	.450**	.634**	.697**	.596**	.328**

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด**

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติที่แสดงความคิดเห็นร้อยละ 25.68 เห็นว่าบริษัทควรจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการไม่เกินวันที่ 4-5 ของเดือนและมี สลิปเงินเดือนให้กับพนักงาน รองลงมาคือ ร้อยละ 13.70 เห็นว่าบริษัทควรเพิ่มสวัสดิการให้กับ พนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น วันหยุดประจำปี, วันลาพักร้อน ร้อยละ 12.33 เห็นว่าบริษัทควรปรับ อัตราค่าจ้างแรงงานขึ้นตามประกาศกระทรวงแรงงาน ปี 2555 ร้อยละ 10.27 เห็นว่าบริษัทควรมี ค่าตอบแทนให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในกรณีเจ็บป่วยเนื่องจากได้รับค่าแรงเป็นรายวัน ร้อยละ 6.85 เห็นว่าบริษัทควรมีเบี้ยขยัน, ค่าอาหาร, ค่าน้ำมันรถในกรณีที่ไปทำงานล่วงเวลาจุดไกล ร้อยละ 6.16 เห็นว่าบริษัทควรมีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 5.48 เห็นว่าควรมีโบนัสประจำปีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 4.11 เห็นว่าบริษัทควรมี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงาน ร้อยละ 2.74 เห็นว่าควรมีการปรับค่าแรงพนักงานระดับ ปฏิบัติการตามอายุการทำงาน ร้อยละ 2.40 เห็นว่าบริษัทควรมีการอบรมการทำงานในจุดต่าง ๆ ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการตรงตามหน้าที่งานที่ทำ, หัวหน้างานควรให้ความช่วยเหลือให้ กำลังใจและให้คำแนะนำในการทำงานและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร ร้อยละ 1.71 เห็นว่าบริษัทควรให้ชุดสวัสดิการแก่พนักงานระดับปฏิบัติการปีละ 2 ชุด และสนับสนุนให้พนักงานระดับปฏิบัติการเรียนหนังสือในระบบ ก.ศ.น.เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน ที่เหลือร้อยละ 0.68 เห็นว่าบริษัทควรมีการลงโทษพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบของบริษัทอย่างเข้มงวด, บริษัทควรนำระบบ ISO มาใช้และควรแจ้งข่าวสารของบริษัท ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ (ตาราง 25)

ตาราง 25 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
การจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการควรจ่ายไม่เกินวันที่ 4- 5 ของเดือนและมีสลิปเงินเดือนให้กับพนักงาน	75	25.68
เพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ มีวันหยุดประจำปี, วันลาพักร้อน	40	13.70
ควรปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำตามประกาศกระทรวงแรงงาน ปี 2555	36	12.33
มีค่าตอบแทนให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในกรณีเจ็บป่วยเนื่องจากได้รับค่าแรงเป็นรายวัน	30	10.27
ควรมีเบิยขยัน,ค่าอาหาร,ค่าน้ำมันในกรณีที่ไปทำงานล่วงเวลาจุดไกล	20	6.85
มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ	18	6.16
มีโบนัสประจำปีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ	16	5.48
มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงาน	12	4.11
ควรมีการปรับค่าแรงพนักงานระดับปฏิบัติการตามอายุการทำงาน	8	2.74
ควรมีการอบรมการทำงานในจุดต่าง ๆ ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการตรงตามหน้าที่งานที่ทำ	7	2.40
หัวหน้างานควรให้ความช่วยเหลือ,ให้กำลังใจ,ให้คำแนะนำในการทำงาน	7	2.40
อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร	7	2.40
ชุดสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการควรให้ปีละ 2 ชุด	5	1.71
สนับสนุนให้พนักงานระดับปฏิบัติการเรียนหนังสือในระบบ ก.ศ.น. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	5	1.71
มีการลงโทษพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเข้มงวด	2	0.68
บริษัทฯควรนำระบบ ISO มาใช้	2	0.68
ควรแจ้งข่าวสารของบริษัทฯให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ	2	0.68
รวม	292	100

หมายเหตุ *ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 270 ชุดจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด จำนวน 270 ราย ทำการประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี สถานภาพครอบครัวสมรส ระดับการศึกษาจบประถมศึกษาปีที่ 6 อายุการทำงาน 1 - 5 ปี มีรายได้ต่อเดือน 7,000 – 8,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเชิงจิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานและปัจจัยรักษาสุขภาพจิต ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานในภาพรวมในระดับปานกลางและรายด้านทุกด้านในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในด้านลักษณะของงานที่ทำมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ซึ่งสามารถสรุปปัจจัยแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ มีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมของความสำเร็จของงานมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ การได้แสดงความสามารถในการทำงานในระดับมาก การเปิดโอกาสตัดสินใจในการทำงานตามความเหมาะสมในระดับปานกลางและผลงานเป็นไปตามที่คาดหวังในระดับปานกลาง

1.2 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ สามารถสร้างประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญจากการทำงานมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความชำนาญในงานที่รับผิดชอบในระดับปานกลาง และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นในระดับปานกลาง

1.3 ด้านลักษณะของงานที่ทำ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านลักษณะของงานที่ทำในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ งานที่ทำมีความท้าทายมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความต้องการในระดับปานกลางและงานที่ทำมีความน่าสนใจในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่นในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ ความภาคภูมิใจในอาชีพมากที่สุดในระดับมาก

รองลงมาคือ การได้รับการชมเชยภายในองค์กรในระดับปานกลางและมีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

1.5 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย คือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบมากที่สุดในระดับมาก รองลงมา คือ จำนวนงานที่ทำมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญในระดับปานกลาง และการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุดในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านตำแหน่งงานในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงานในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัทในระดับปานกลาง ด้านการบังคับบัญชาในระดับปานกลางและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปปัจจัยและด้านได้ ดังนี้

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัทในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การฝึกอบรมและแนะนำวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมากที่สุดในระดับมาก รองลงมา คือ การกำหนดหน้าที่ของพนักงานชัดเจน ในระดับมาก นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนในระดับปานกลาง การบอกอธิบายนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึงในระดับปานกลาง นโยบายด้านสวัสดิการที่ชัดเจนในระดับปานกลางและนโยบายการปรับค่าจ้างประจำปีในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการบังคับบัญชา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการทำงานมากที่สุดในระดับปานกลาง รองลงมา คือ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง

ความยุติธรรมในการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง และการสั่งงานของหัวหน้างานเป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยังน้อย คือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเองมากที่สุดในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความเอื้ออาทร การวางตัวของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง

2.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยังน้อย คือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเองมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ ความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงานในระดับปานกลาง และการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกันในระดับปานกลาง

2.5 ด้านตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านตำแหน่งงานในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อยังน้อย คือ เป็นงานที่มีความสำคัญกับบริษัทมากที่สุดในระดับมาก รองลงมา คือ ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความต้องการในระดับปานกลาง และตำแหน่งงานได้รับการยอมรับนับถือของสังคมในระดับปานกลาง

2.6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อยังน้อย คือ บริษัทมีความมั่นคงมากที่สุดในระดับมาก รองลงมา คือ ภาพพจน์ของบริษัทในระดับมาก และความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับมาก

2.7 ด้านสภาพการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านสภาพการทำงานในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ ความสะดวกในการเดินทางมาทำงานมากที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมที่จะปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และจำนวนชั่วโมงในการทำงานในแต่ละวันเหมาะสมในระดับปานกลาง

2.8 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย คือ การมีสวัสดิการสังคม เช่น การกู้ยืมเงิน ประกันชีวิต มากที่สุดในระดับปานกลาง รองลงมาคือ สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงานในระดับปานกลาง ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับงานในระดับปานกลาง การขึ้นค่าตอบแทนในแต่ละปีในระดับปานกลางและเงินรางวัลพิเศษ เช่น รางวัลพนักงานดีเด่นในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวมในระดับมาก โดยมีความภักดีต่อองค์กรในด้านความมีส่วนร่วมมากที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก และด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปปัจจัยและด้านได้ ดังนี้

3.1 ด้านความซื่อสัตย์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรด้านความซื่อสัตย์ในระดับปานกลาง โดยให้ความคิดเห็นในปัจจัยย่อย คือ มีการประพฤติหรือปฏิบัติตนที่ทำให้องค์กรมีการพัฒนามากที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรในด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจเป็นอย่างสูงในระดับมากที่สุด และคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่าในระดับปานกลาง

3.2 ด้านความมีส่วนร่วม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในระดับมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อย คือ เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อบริษัท มากที่สุดในระดับมาก รองลงมา คือ พร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท ในระดับมาก และพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัทเสมอในระดับมาก

3.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรด้านความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยให้ความคิดเห็นในปัจจัยย่อย คือ ภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานบริษัทนี้มากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ รู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทในระดับมาก หากมีโอกาстан จะแนะนำหรือชักชวนคนรู้จักให้มาสมัครงานกับบริษัทในระดับมาก คิดว่าจะทำงานกับบริษัท ตลอดไปจนเกษียณในระดับปานกลางและไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนที่บอกให้ไปทำงานที่อื่น ด้วยกันในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสูงใจในการทำงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพการทำงาน และรายได้ค่อนข้างมีความภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด พบว่า

4.1.1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน

4.1.2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในด้านความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4.1.3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด มีความสัมพันธ์เชิงบวกด้านความมีส่วนร่วม ด้านความผูกพันต่อองค์กรและความภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1.4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน

4.1.5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน

4.1.6. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยย่อย 5 ด้าน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน กับความภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด พบว่า

4.2.1 ด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความซื่อสัตย์ต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ และด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.2 ด้านความมีส่วนร่วมต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมีส่วนร่วมต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.3 ความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด ในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.4 ความภักดีต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene factors) ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 8 ด้าน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับความภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมีส่วนร่วม และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่า

4.3.1 ด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความซื่อสัตย์ต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านมั่นคงในการทำงานมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3.2 ด้านความมีส่วนร่วมต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมีส่วนร่วมต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านตำแหน่งงาน มีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3.3 ความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านมั่นคงในการทำงานมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา

ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3.4 ความภักดีต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ในทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า อุปสรรคที่ใช้ในการทำงานไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร บริษัทควรจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการไม่เกินวันที่ 4-5 ของเดือนและมีสลิปเงินเดือนให้กับพนักงาน ข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรมีการอบรมการทำงานในจุดต่าง ๆ ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการตรงตามหน้าที่งานที่ทำ หัวหน้างานควรให้ความช่วยเหลือ, ให้กำลังใจและให้คำแนะนำในการทำงาน มีการลงโทษพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเข้มงวด และเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการเช่น วันหยุดประจำปี, วันลาพักร้อน มีเบียร์เย็น, ค่าอาหาร, ค่าน้ำมันรถในกรณีที่ไปทำงานล่วงเวลาจุดไกล ค่าตอบแทนในกรณีเจ็บป่วยเนื่องจากได้รับค่าแรงเป็นรายวัน, ตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการและปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขึ้นตามประกาศกระทรวงแรงงาน ปี 2555

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

จากผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญต่อปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในด้านลักษณะของงานที่ทำมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนวพิทย์ เลียงเพ็ชร (2552) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้นการทำงานในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการทำงานด้วยตนเองและการยกย่อง ในขณะที่ให้ความสำคัญต่อด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าและด้านการเจริญเติบโตในระดับปานกลางและไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของกรวิทย์ ศานติอาวรณ์ (2551) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ฟีนิกซ์เบเกอรี่ จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับปานกลางโดยปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก

จากผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตโดยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงานในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงานในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัทในระดับปานกลาง ด้านการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร ท่งสี (2551) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท คริสเช่น แอร์คราฟท์ อินทีเรีย ซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตโดยรวมในระดับมากโดยพนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ปฏิบัติงาน พนักงานให้ความสำคัญปานกลางและมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการควบคุมดูแล ด้านค่าตอบแทน พนักงานให้ความสำคัญปานกลางแต่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของทิตติยา สมสืบ (2553) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษาระดับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีความภักดีต่อองค์กรในด้านความมีส่วนร่วมมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากและด้านความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเชริธมา หล้าสุวรรณ (2545) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นลักษณะที่บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำหรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและรายได้ต่อเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กร อันเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมากนัก จากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีอายุการทำงาน 1 - 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,000 - 8,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปทิตตา สัมหลักดี (2550) ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน อันประกอบไปด้วย เพศ ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสและอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากขึ้นและแต่งงานแล้ว ย่อมต้องการความมั่นคงในอาชีพ ต้องการมีรายได้ที่แน่นอนไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน เนื่องจากมีภาระและบุคคลที่ต้องดูแล อีกทั้งยังมีข้อจำกัดในการเปลี่ยนงาน ทั้งนี้เนื่องจากอายุทำให้คนตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนเองลดลงจึงทำให้มีความผูกพันและภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปทิตตา สัมหลักดี (2550) ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพสมรสของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานในด้านความพึงพอใจใน

การทำงาน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน /หม้าย /หย่าร้าง มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เพราะพนักงานที่มีสถานภาพโสด นั้นอาจมีภาระทางครอบครัวน้อย จึงทำให้ยังไม่คิดที่จะยึดงานใดเป็นหลักที่แน่นอน และสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของพงษ์พันธ์ คล่องแคล่ว (2554) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ กับความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเนื่องจากพนักงานที่มีอายุมักจะ อยู่กับองค์กรมากขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยย่อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ การงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มากที่สุด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด เป็นบุคคลที่ต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานอันเนื่องมาจากการได้รับ มอบหมายในหน้าที่และรายละเอียดของงานที่ทำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น พนักงานจึงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัดและยึดมั่นใน หลักการปฏิบัติงาน มีความรัก เชื้อมั่น ไว้วางใจและศรัทธาต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้น หากพนักงานได้รับการจูงใจในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมากขึ้นได้รับความเชื่อถือและ ไว้วางใจก็จะมี ความภักดีต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพงษ์พันธ์ คล่องแคล่ว (2554) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้าน ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานมากที่สุด

2. ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด รองลงมาจากด้านความ รับผิดชอบในหน้าที่การงาน โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หาก พนักงานได้รับการจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานก็จะมี ความตั้งใจทำงาน หุ่ มเทที่จะทำงานให้สำเร็จ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของพวงเพชร วัชรอยู่ (2537) กล่าวว่า การใช้แรงจูงใจในการทำงาน คือ การกระทำที่มีส่วน

ช่วยให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดและให้ประสบความสำเร็จเป็นประการสุดท้ายและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรรณสร ทศกระแสร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (กรณีศึกษา บริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทียร์ ไทย จำกัด) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3. ด้านลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการจูงใจในด้านลักษณะของงานที่ทำเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรสูงขึ้น ซึ่งลักษณะของงานมีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน งานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพันและภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับกับผลการวิจัยของกำภู แพงไธโร (2548) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความภักดีของพนักงานศึกษากรณีบริษัท เจเนอรัลมอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กร

4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการจูงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น โดยหากมีการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญอยู่เสมอ จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานและมองเห็นอนาคตของตนเองส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น และมีความรู้สึกว่าองค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุนตนเอง จึงมีความผูกพันและภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพงษ์พันธ์ คล่องแคล่ว (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความผูกพันของพนักงาน บริษัท เกลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

5. ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้นและพนักงานมีความภาคภูมิใจในอาชีพ ได้รับความยอมรับนับถือ ยกย่องชมเชย ได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อถือจากบุคคลภายนอกและได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจาก

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีจะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ ในข้อที่ 4 ความต้องการยกย่องนับถือยอมรับ ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรรณสร ทศกระแสร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (กรณีศึกษา บริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด) พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตประกอบด้วย ปัจจัยย่อย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

1. ด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด มากที่สุด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการมุ่งใจในด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น เชื่อกันว่างานที่ตนทำอยู่นั้นมีความมั่นคงและมีความยั่งยืนของอาชีพและเห็นว่าบริษัทมีความมั่นคงจะเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องในอนาคตจะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ ในข้อที่ 2 ความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้านปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ใจผู้ร้าย มีสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งของทรัพย์สินของตนหรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่างๆ ในการประกอบอาชีพ หากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ก็มีบำนาญ บำนาญหรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไปและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศ์รัช คล่องแคล่ว (2554) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจกับความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

2. ด้านตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด รองลงมาจากด้านความมั่นคงในการทำงาน

โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการสนใจในด้านตำแหน่งงานเพิ่มขึ้น เห็นว่างานที่ตนเองทำอยู่นั้นมีความสำคัญ เป็นงานที่ตรงกับความต้องการและได้รับการยอมรับนับถือของสังคม ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกับผลการวิจัยของกำภู แพงไทร (2548) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความภักดีของพนักงานศึกษากรณีบริษัท เจนเนอรัลมอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กร

3. ด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากพนักงานได้รับการสนใจในด้านสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น โดยที่พนักงานมีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน สถานที่ทำงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อเอื้ออำนวยในการทำงานอย่างครบถ้วนและเพียงพอ พนักงานก็จะเกิดความมั่นใจในการทำงาน หุ่นเหและอุทิศตนให้กับองค์กรพร้อมที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรรณสร ทศกระแสร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (กรณีศึกษา บริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด) พบว่า ปัจจัยของใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

4. ด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการสนใจในการบังคับบัญชาเพิ่มขึ้น โดยการได้รับความแนะนำช่วยเหลือด้านการทำงาน ได้รับความยุติธรรมในการบังคับบัญชา รับฟังข้อเสนอแนะก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกับผลการวิจัยของกำภู แพงไทร (2548) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความภักดีของพนักงานศึกษากรณีบริษัท เจนเนอรัลมอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กร

5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ หากพนักงานได้รับการสนใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น โดยได้รับการช่วยเหลือ ความเอื้ออาทร ความสนิทสนม ความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชาก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

วรรณสร ทศกระแสร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (กรณีศึกษา บริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด) พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

6. ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัทมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ หากพนักงานได้รับการมุ่งใจในด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัทเพิ่มขึ้น โดยมีการฝึกอบรม แนะนำวิธีปฏิบัติงาน กำหนดหน้าที่ของพนักงานชัดเจนก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรรณสร ทศกระแสร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (กรณีศึกษา บริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด) พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและสอดคล้องกับผลการวิจัยของกำภู แพงไธโร (2548) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความภักดีของพนักงานศึกษากรณีบริษัท เจนเนอรัลมอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กร

7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ หากพนักงานได้รับการมุ่งใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น โดยพนักงานได้รับความร่วมมือในการทำงาน และมีการประสานงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกำภู แพงไธโร (2548) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความภักดีของพนักงานศึกษากรณีบริษัท เจนเนอรัลมอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กร

8. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการมุ่งใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรรณสร ทศกระแสร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (กรณีศึกษา บริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทีย ไทย จำกัด) พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่า อุปสรรคที่ใช้ในการทำงานไม่มีความพร้อมเท่าที่ควรและบริษัทควรจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการไม่เกินวันที่ 4- 5 ของเดือนและมีสลิปเงินเดือนให้กับพนักงาน ข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรมีการอบรมการทำงานในจุดต่าง ๆ ให้กับพนักงานตรงตามหน้าที่งานที่ทำ, หัวหน้างานควรให้ความช่วยเหลือ, ให้กำลังใจและให้คำแนะนำในการทำงานและมีการลงโทษพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเข้มงวด และเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการเช่น วันหยุดประจำปี, วันลาพักร้อน มีเบียร์เย็น, ค่าอาหาร, ค่าน้ำมันรถในกรณีที่ไปทำงานล่วงเวลาจุดไกล ค่าตอบแทนในกรณีเจ็บป่วยเนื่องจากได้รับค่าแรงเป็นรายวัน, ตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการและปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขึ้นตามประกาศกระทรวงแรงงาน ปี 2555ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายในการทำงานของพนักงานที่เน้นถึงความมุ่งมั่นในการทำงานและความอยู่รอดในชีวิตประจำวันเป็นหลัก เมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองจุดมุ่งหมายได้พนักงานจึงแสดงความเห็นข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะขาดไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นนี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพและความเป็นอยู่ของมนุษย์ โดยจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงต่อไปอีก และความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ก็จะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานทุกด้านในระดับปานกลางคือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการให้ความสำคัญต่อปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงานและตำแหน่งงาน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิตในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและ

การบริหารงานของบริษัท ด้านการบังคับบัญชาและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ดังนั้นผู้บริหารบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ควรมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นและเพื่อเป็นการรักษานักวิชาการให้ทำงานอยู่กับองค์กรได้นาน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factor)

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน บริษัทควรให้อำนาจการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามความเหมาะสมผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ตัดสินใจในปัญหาที่พนักงานสามารถแก้ไขเองได้ เพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานเมื่อผลงานเป็นไปตามที่คาดหวังและเป็นการฝึกให้พนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง

1.2 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความรู้ ความสามารถ ตลอดจนส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ กำหนดคู่ทางในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน โดยควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองและเกิดความเสมอภาคแก่พนักงานในโอกาสการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

1.3 ด้านลักษณะของงานที่ทำ บริษัทควรอธิบายให้พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนเข้าใจถึงกฎระเบียบของบริษัทและกฎระเบียบของบริษัทที่พนักงานจะเข้าไปการปฏิบัติงาน มีการปฐมนิเทศก่อนเข้าทำงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงลักษณะขององค์กรและให้พนักงานตระหนักถึงงานที่ตนเองทำนั้นเป็นงานที่ตรงกับความต้องการและงานที่ทำมีความน่าสนใจ

1.4 ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น บริษัทควรมีการชมเชย หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำงานดีพร้อมทั้งประกาศเกียรติคุณให้พนักงานทุกคนได้รู้ถึงความสำเร็จในการทำงานนั้น เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้นบริษัทควรกระตุ้นให้พนักงานตระหนักว่างานที่ตนเองทำอยู่นั้นเป็นงานที่มีความสำคัญกับบริษัท เพื่อให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในอาชีพใจ และควรสร้างสิ่งจูงใจให้กับพนักงาน เช่น การให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานสำเร็จตามเป้าหมาย พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดีกว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนด พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์เป็นประโยชน์กับการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาและสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแสดงความชื่นชมยินดีกับพนักงานที่ได้รับรางวัล

1.5 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงาน ใ้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ มอบหมายงานและปริมาณงานที่ เหมาะสม ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงานโดยอาจรับฟัง ข้อเสนอแนะในการทำงานจากพนักงาน

2. ปัจจัยที่รักษาสุขภาพลักษณะจิต (Hygiene Factor)

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท บริษัทควรมีการกำหนด หลักเกณฑ์ในการทำงานของพนักงานให้มีความชัดเจนโดยเป็นนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้และง่าย ต่อการนำไปปฏิบัติ ชี้แจงนโยบายในการบริหารงานขององค์กรด้วยความโปร่งใสชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน มีการกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการและการปรับค่าจ้างประจำปีที่ชัดเจน และกำหนด กฎระเบียบที่ยุติธรรมกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนไม่เลือกปฏิบัติเพื่อความเสมอภาคของ พนักงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย เป้าหมายหรือโครงสร้างองค์กรก็ควรแจ้งให้พนักงาน ทราบอย่างเป็นทางการ

2.2 ด้านการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเป็นกันเอง ใช้ความ ยุติธรรม ในการบริหารงาน ให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการทำงาน มีการรับฟังข้อเสนอแนะจาก ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ มีการส่งงานเป็นลายลักษณ์ อักษรและบริษัทควรพัฒนาผู้บังคับบัญชาให้มีความสามารถในการสอนงาน การประเมินผลงาน การแก้ปัญหา การสร้างทีมงาน การรับฟังปัญหาของพนักงาน เป็นต้น

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเอื้ออาทร แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการให้ความใส่ใจสอบถามหรือช่วยเหลือในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยไม่เลือกปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอความคิดเห็นในเรื่องงานหรือสอบถาม ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไม่มีถือตัวเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง กับผู้บังคับบัญชาจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อ เพิ่มความผูกพันและแสดงออกถึงความเอื้ออาทรต่อกัน

2.4 ด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานเกิดความ ผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกันซึ่งจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี ควร สนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างความร่วมมือเพื่อให้พนักงานมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อน ร่วมงาน เช่น มีกีฬาภายในอันจะนำมาซึ่งความสามัคคี กลมเกลียวในหน่วยงานไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวกและคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อธิบายให้พนักงานรับทราบถึง ประโยชน์และความสำคัญของทีมงาน การร่วมมือกันทำงาน การปรับปรุงทัศนคติที่ดีต่อกันมีการ

จัดกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

2.5 ด้านตำแหน่งงาน บริษัทควรให้การฝึกอบรมในด้านการทำงานให้กับพนักงานทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในการงาน และในด้านภาวะผู้นำไปพร้อม ๆ กันเพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บริษัทดำเนินการแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ในทุก ๆ ด้าน และเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานได้รู้สึกถึงความสำคัญของตำแหน่งงานที่จะต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาและป็นงานที่ได้รับการยอมรับนับถือของสังคม ทั้งนี้พื้นฐานของมนุษย์ต้องการเป็นคนที่มีความสำคัญกับผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตนเอง ฉะนั้นการที่พนักงานรู้สึกว่าการงานของตนเป็นงานที่มีความสำคัญย่อมจะทำให้พนักงานเกิดความรักในงาน ทุ่มเท และต้องการที่จะทำให้นั้นให้ดีที่สุด

2.6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน บริษัท ควรสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ซึ่งหากบริษัทฯ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นบริษัทขนาดใหญ่ย่อมจะทำให้การขยายธุรกิจเป็นไปได้อย่างดี มีความเจริญก้าวหน้า มีเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน ย่อมจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าตนเองจะมีหน้าที่การงานในระยะยาวโดยมิต้องวิตกกังวลว่าบริษัทฯ จะปิดกิจการทั้งนี้เป็นเพราะ การทำงาน คือ การสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัว และควรสร้างความมั่นใจในเรื่องตำแหน่งงานหน้าที่การงานโดยการกำหนดหลักเกณฑ์ในการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานอย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าตนเองจะไม่ถูกปรับลดตำแหน่งหรือให้ออกอย่างไม่มีเหตุผล

2.7 ด้านสภาพการทำงาน บริษัทควรจัดสรรพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงานและจัดสรรปริมาณงาน ชั่วโมงการทำงานให้มีความเหมาะสม ควรจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับพนักงานอย่างครบถ้วนและเพียงพอ มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.8 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ บริษัทควรทบทวนนโยบายหรือโครงสร้างในเรื่องของสวัสดิการเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยการเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เช่น การจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงาน ควรจ่ายวันที่ 5 ของเดือนและมีสลิปเงินเดือนเนื่องจากพนักงานมีภาระค่าใช้จ่ายที่ส่วนใหญ่จะจ่ายในช่วงต้นเดือน, การมีวันหยุดประจำปี , วันลาพักร้อน, ค่าตอบแทนในกรณีเจ็บป่วย, เบี้ยขยัน,ค่าอาหาร, ค่าน้ำมันรถในกรณีที่ไปทำโอทีจุฑาไกล ,กองทุนสำรองเลี้ยงชีพและการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและทุ่มเทความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อในการศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรจะศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ครั้งนี้อาจมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพการบริหารงานภายในของบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด เพื่อที่จะได้ทราบถึงจุดอ่อนของการบริหารงานซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาของกิจการได้อย่างตรงเป้าหมาย
3. ควรทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการทำงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนและพัฒนาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ดีขึ้น

บรรณานุกรม

- กชกร หุ่นสี. 2551. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยงูใจในการทำงานของบริษัท คริสเช่น แอร์คราฟท์อินทรีเรียซึสเต็มส์ (ไทยแลนด์). เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรวิทย์ ศานติอาวรณ์. 2551. ปัจจัยงูใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ผึ่งน้อยเบเกอรี่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรกฎ พลพานิช. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมพัฒนารัฐกริจการค้า. 2554. “ตรวจสอบรายชื่อนิติบุคคล: รายละเอียดนิติบุคคล”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.dbd.go.th> (21 กรกฎาคม 2554).
- กำภู แพงไคร. 2548. การศึกษาความภักดีของพนักงานศึกษากรณีบริษัทเจนเนอร์มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด. ปทุมธานี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชะธิณยา หล้าสุวงษ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอ ผู้ป่วยความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมสัน ชัยเจริญศิลป์. 2542. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองตำรวจป่าไม้. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชินวูร จงอยู่สุข. 2553. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยงูใจในการทำงานของบริษัท สยาม คาสท์ไอ้ออนเวอร์คส์ จำกัด. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. 2548. “พันธะสัญญาองค์กร (Organizational Commitment)”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.naewna.com> (7 กรกฎาคม 2554).
- ทิตติยา สมสืบ. 2553. แรงงูใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ทิพวรรณ อัมพิกัณย์. 2552. ปัจจัยสูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทไฟร์ ชีซั่นส์ ไฮเทค วอชิงจำกัด. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. 2552. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธนธิดา คิมขบุตร. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงสูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ ทหารเรือ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ. 2539. แรงสูงใจในการปฏิบัติราชการของตำรวจชั้นสัญญาบัตร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวพิทย์ เลียงเพ็ชร. 2552. ปัจจัยสูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด. 2553. รายงานการประชุมประจำปี 2553. เชียงใหม่: ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล.
- _____. 2554. จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำปี 2554. เชียงใหม่: ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์.
- ปิยวดี สอนสิงห์. 2543. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยสูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัทภูทรีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปัทมิตา สันถักคี. 2550. ปัจจัยสูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. แรงสูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2530. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์.
- พัชรินทร์ รอดพັນตร์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัด กระทรวงกลาโหม. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์ธนาช คล่องแคล่ว. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสูงใจกับความผูกพันของพนักงาน บริษัท เดลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรรณสร ทศกระแสร. 2549. **ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร(กรณีศึกษา บริษัท เอ็นอีซี อินฟรอนเทียร์ ไทย จำกัด).** ปทุมธานี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์ ลักขิตานนท์ และศุภกร เสรีรัตน์. 2542. **องค์กรและการจัดการ.** กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2553. **“ธุรกิจรักษาความปลอดภัย: ธุรกิจที่ยังเติบโตต่อเนื่อง”.**

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.positioningmag.com/prnews/prnews.aspx?id=87149> (7 กรกฎาคม 2554).

สยามธุรกิจ. 2550. **“คัด 4 กลุ่มต่อ ยอดปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม.”** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

http://www.siamturakij.com/home/news/display_news.php?news_id=508

(16 กรกฎาคม 2554)

สงคราม เชาว์ศิลป์. 2534. **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุพัตรา สุภาพ. 2541. **บริหารงานมีประสิทธิภาพ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. **การบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

อัญญาพร ศรีบุญญาพรหม. 2539. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาล เอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Atkinson, John N. 1973. **Modern teaching aids: a practical guide to audio-visual techniques in education.** London: Macdonald and Evans. อ้างถึงใน ธนธิดา ดิษยบุตร. 2541. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทหารเรือ.** กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

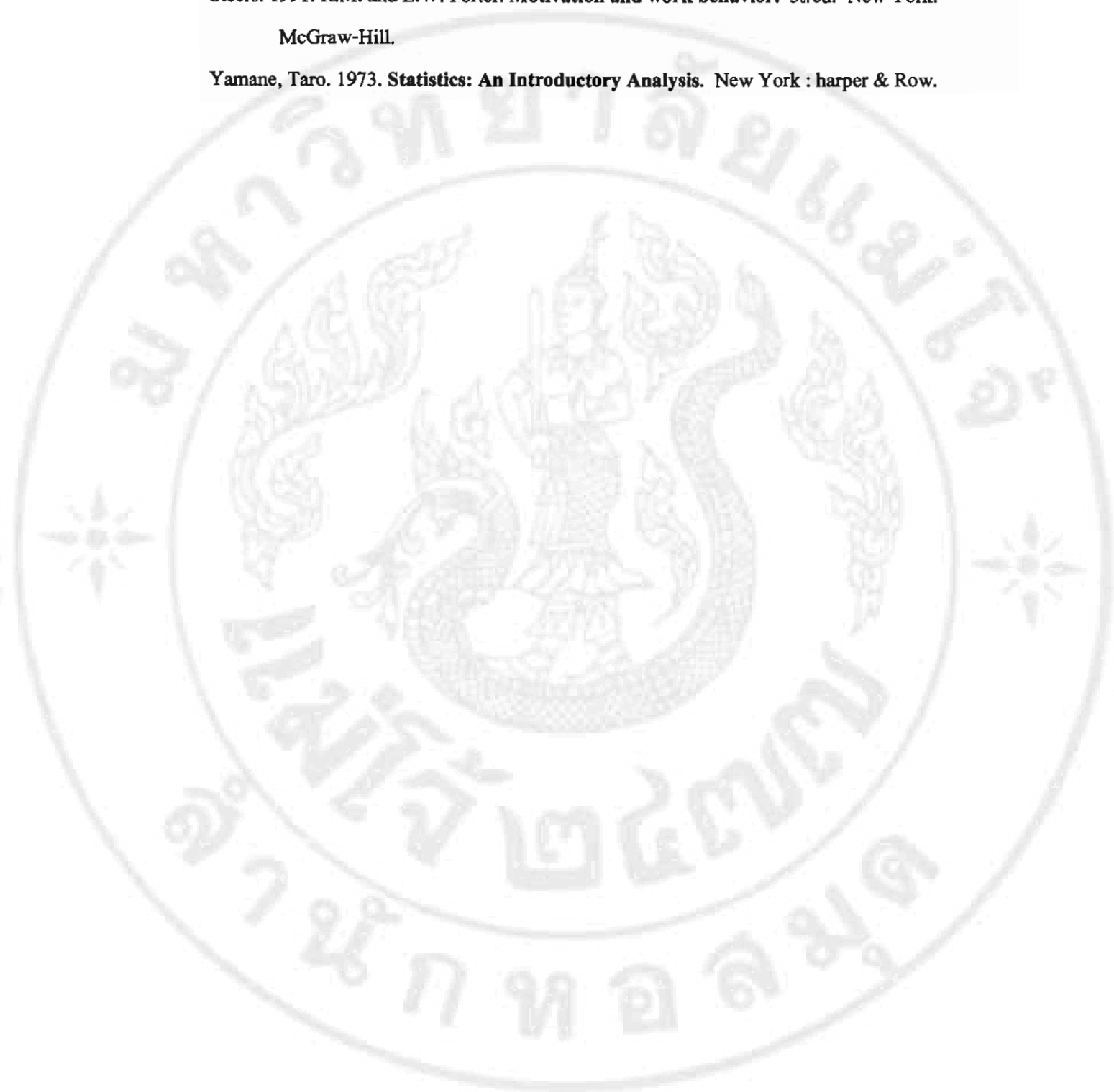
Buchanan, Bruce. 1974. **Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organization.** New York: Administrative Science Quarterly. December, 1974: 19(4): 533 – 534.

Gordon, M. E. and others. 1980. **“Commitment to the Union : Development of a Measure and an Examination of its Correlates”.** *Journal of Applied Psychology Monograph.* August, 1980: 65(12): 479 – 499.

Hirschman. 1970. **A. O. Exit, Voice and Loyalty.** London : Harward University.

Steers, 1991. R.M. and L.W. Porter. **Motivation and work behavior**. 5th ed. New York: McGraw-Hill.

Yamane, Taro. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. New York : harper & Row.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงาน ระดับปฏิบัติการบริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเกรท การ์เดียน นอร์ทเทิร์น จำกัด ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง

() หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษาปีที่ 6

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.

() อนุปริญญาหรือ ปวส.

() ปริญญาตรี

5. อายุการทำงาน _____ ปี _____ เดือน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน _____ บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยูงใจในการทำงาน

ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยรักษาสุขลักษณะจิต	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท					
1. มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน					
2. มีการบอกอธิบายนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง					
3. มีการฝึกอบรมและแนะนำวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
4. มีการกำหนดหน้าที่ของพนักงานชัดเจน					
5. มีนโยบายด้านสวัสดิการที่ชัดเจน					
6. มีนโยบายการปรับค่าจ้างประจำปี					
ด้านการบังคับบัญชา					
1. มีการสั่งงานของหัวหน้างานเป็นลายลักษณ์อักษร					
2. มีการรับฟังข้อเสนอนะจากผู้บังคับบัญชา					
3. มีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา					
4. มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการทำงาน					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
1. ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง					
2. การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา					
3. ความเอื้ออาทร การวางตัวของผู้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา					
4. การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้บังคับบัญชา					

ปัจจัยรักษาคุณลักษณะจิต	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1. ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง					
2. ความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
3. การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน					
4. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน					
ด้านตำแหน่งงาน					
1. ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความต้องการ					
2. เป็นงานที่มีความสำคัญกับบริษัท					
3. ตำแหน่งงานได้รับการยอมรับนับถือของสังคม					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
1. บริษัทมีความมั่นคง					
2. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
2. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
3. ภาพพจน์ของบริษัท					
ด้านสภาพการทำงาน					
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมที่จะปฏิบัติงาน					
2. ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน					
3. จำนวนชั่วโมงในการทำงานในแต่ละวันเหมาะสม					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
1. ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับงาน					
2. การขึ้นค่าตอบแทนในแต่ละปี					
3. เงินรางวัลพิเศษ เช่น รางวัลพนักงานดีเด่น					
4. สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงาน					
5. การมีสวัสดิการสังคม เช่น การกู้ยืมเงิน ประกันชีวิต					

ปัจจัยกระตุ้นในการทำงาน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. การได้แสดงความสามารถในการทำงาน					
2. มีการเปิดโอกาสตัดสินใจในการทำงานตามความเหมาะสม					
3. ผลงานเป็นไปตามที่คาดหวัง					
4. มีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมของความสำเร็จของงาน					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
1. การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น					
2. สามารถสร้างประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญจากงานทำงาน					
3. มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ					
ด้านลักษณะของงานที่ทำ					
1. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความต้องการ					
2. งานที่ทำมีความน่าสนใจ					
3. งานที่ทำมีความท้าทาย					
ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องจากผู้อื่น					
1. การได้รับการชมเชยภายในองค์กร					
2. ความภาคภูมิใจในอาชีพ					
3. มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน					
ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน					
1. จำนวนงานที่ทำมีความเหมาะสม					
2. การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน					
3. การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่					

รับผิดชอบ					
4. การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ					



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความซื่อสัตย์					
1. ท่านมีการประพฤติหรือปฏิบัติตนที่ทำให้องค์กรมีการพัฒนา					
2. ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของท่านในทุก ๆ ด้าน					
ความมีส่วนร่วม					
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อบริษัท					
2. ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัทเสมอ					
3. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท					
4. ท่านคิดว่าจะทำงานในบริษัทนี้อีกไม่นาน					
ความผูกพันต่อองค์กร					
1. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานบริษัทนี้					
2. ท่านไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนที่บอกให้ไปทำงานที่อื่นด้วยกัน					
3. หากมีโอกาстанจะแนะนำหรือชักชวนคนรู้จัก ให้มาสมัครงานกับบริษัท					
4. ท่านคิดว่าจะทำงานกับบริษัทตลอดไปจนเกษียณ					
5. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาววรัญญา ปัญญานวล	
เกิดเมื่อ	19 มิถุนายน 2523	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2541	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนพะเยาพิทยาคม
	พ.ศ. 2544	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนไชยพันธ์พงษ์เทคโนโลยี พะเยา
	พ.ศ. 2547	ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายบัญชีและการเงินอาวุโส บริษัท เกรท การ์เดียน นอร์ทเทอรัน จำกัด