

ความพอใจต่อสวัสดิการและความรักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2554

ความพอใจต่อสวัสดิการและความรักดีของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2554

สุภัค รัตนชวลิต. (2553). *ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด และเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 240 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ 10,001-20,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ไม่มีความพอใจต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ เนื่องจากมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก การรับรู้จริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด จะสูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระดับรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความแตกต่างกัน และพบว่าระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกว่าความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

EMPLOYEES' WELFARE SATISFACTION AND LOYALTY  
TO TOYOTA TSUSHO (THAILAND) CO.,LTD.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Management  
at Srinakharinwirot University

May 2011

Supak Ratanachawalit. (2010). *Employees' Welfare Satisfaction and Loyalty to Toyota Tsusho (Thailand) Co., Ltd.* Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Rugphong Vongsaroj.

This research has an objective to explore the comparison between expectation and perception of Toyota Tsusho (Thailand) Co., Ltd. employees toward the welfare and to explore the relationship between welfare satisfaction and loyalty to Toyota Tsusho (Thailand) Co., Ltd. The questionnaire was used as a tool for collecting data from 240 employees of Toyota Tsusho (Thailand) Co., Ltd. Several statistics techniques were used to analyze the data; including frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, One-way Anova, Paired sample t-test and Pearson's product moment correlation analysis.

The research results reveal that employees are female, age between 26-30 years old, single, holding bachelor degree or equal, earning monthly income 10,001-20,000 baht and working with the company less than 5 years. They are not satisfied with the welfare in term of medical treatment fee, subsidy, loan and others due to the overall expectation is at high level and the overall perception is at moderate level. Level of employees' expectation to company welfare in all aspects are higher than their perception.

The employees with different gender, education level and monthly income have indifferent level of loyalty to Toyota Tsusho (Thailand) Co., Ltd. and those with different age range, marital status and working experience have significant different level of loyalty to Toyota Tsusho (Thailand) Co., Ltd. The level of welfare expectation and perception to Toyota Tsusho (Thailand) Co., Ltd. are significantly different. Their welfare perception in term of medical treatment fee, subsidy, loan and others are significantly and slightly correlated with their loyalty to the company.

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.รัชพงษ์ วงศาโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร.วรินทรา ศิริสุทธิกุล ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งให้ความเมตตาช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด ทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกท่านที่ให้มีมิตรภาพ ความช่วยเหลือ ประสบการณ์ และความทรงจำที่ดีต่างๆ ในการเรียนและทำกิจกรรมร่วมกันมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตาและสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยเองที่สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย อันก่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

สุภัค รัตนขวลิต

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	33
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี.....	42
ประวัติบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	58
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	111
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	111
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	114
การอภิปรายผลการวิจัย.....	117
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	122
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	123
บรรณานุกรม.....	125
ภาคผนวก.....	128
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	134

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม .....	25
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ .....	79
3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้าน ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาล .....	83
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้าน ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ .....	84
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านสิทธิ ประโยชน์ด้านเงินกู้ .....	85
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านอื่นๆ	86
7 แสดงค่าเฉลี่ย ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของ พนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด .....	87
8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด .....	88
9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง .....	90
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงานบริษัทไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ .....	92
11 การทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ของพนักงานกลุ่มอายุต่างๆ .....	92
12 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีโดยรวม กับพนักงานกลุ่มอายุต่างๆ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่ .....	93

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างสถานภาพโสด กับสมรส / หย่าร้าง/ หม้าย .....	94
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างระดับการศึกษา .....	95
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างพนักงานระดับรายได้ต่างๆ .....	97
16 การทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ของพนักงานระดับรายได้ต่างๆ .....	97
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ .....	99
18 การทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ .....	99
19 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีโดยรวม กับพนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาการ ปฏิบัติงานต่างๆ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ .....	100
20 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อ สวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด .....	101
21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อ สวัสดิการด้านต่างๆ และความภักดีของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด .....	107
22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	108

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์.....	22
2 องค์ประกอบของความคาดหวัง.....	30
3 การรับรู้.....	31
4 ค่าร้อยละด้านเพศของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	76
5 ค่าร้อยละด้านอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
6 ค่าร้อยละด้านสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
7 ค่าร้อยละด้านการศึกษาของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
8 ค่าร้อยละด้านระดับรายได้ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
9 ค่าร้อยละด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	79
10 ค่าร้อยละด้านอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัด กลุ่มตัวอย่างใหม่ .....	81
11 ค่าร้อยละด้านสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างใน การจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ .....	81
12 ค่าร้อยละด้านระดับการศึกษาของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่ม ตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ .....	82
13 ค่าร้อยละด้านระดับรายได้ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ .....	82
14 ค่าร้อยละด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็น กลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ .....	83

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การจัดสวัสดิการด้านต่างๆ แก่พนักงานในองค์กรกล่าวได้ว่าเป็นนโยบายหนึ่งในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร หากองค์กรใดมีกระบวนการหรือรูปแบบการดำเนินงานที่ดี โดยมุ่งประโยชน์ที่แท้จริงต่อพนักงานในองค์กร สวัสดิการที่จัดขึ้นย่อมเป็นสิ่งจูงใจต่อพนักงานในองค์กรนั้นๆ ให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรเป็นไปในทางที่ดียิ่งขึ้น

การให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจนั้นองค์กรต้องมีปัจจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานนอกจากค่าตอบแทน ซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงในการปฏิบัติงานแล้ว สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการจูงใจให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความรักดีต่อหน่วยงานหรือองค์กรเป็นอย่างมาก ในการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องส่งเสริมกำลังใจของพนักงาน จำเป็นจะต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตของพนักงาน การจัดสวัสดิการจึงช่วยป้องกันและขจัดปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ และผ่อนคลายความกังวลเกี่ยวกับภาระต่างๆ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทুমเท และเสียสละอย่างเต็มที่

อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรเอกชนหลายแห่งจะให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร หรือมีนโยบายที่ดีเพียงใดก็ตาม แต่ทุกองค์กรย่อมมีปัญหาก่เกิดขึ้น ได้แก่ ปัญหาการลาออกของพนักงานที่มีอัตราการลาออกสูง ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร หรือปัญหาในเรื่องการทำงานของพนักงานให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ หรือความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นใน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมบุคลากร ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ จะทำให้องค์กรเสียทั้งเงิน และเวลาในการดำเนินการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานใหม่ องค์กรจึงต้องศึกษาและหาวิธีที่จะพัฒนานโยบาย และวิธีการที่จะจูงใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพร้อมที่จะทุ่มเทและทำงานด้วยความตั้งใจด้วยศักยภาพที่พนักงานมีอย่างเต็มที่ เช่น การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

บุคลากรปฏิบัติอยู่ในองค์กรนานเท่าใด ความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ยิ่งมีมากขึ้น และองค์กรจะได้ประโยชน์จากบุคคลเหล่านี้มากขึ้น ดังนั้น การจัดสวัสดิการให้พนักงาน จึงจำเป็นและมีความสำคัญมาก ซึ่งนับว่า เป็นวิธีการหนึ่งที่จะธำรงรักษาบุคลากรให้ปฏิบัติอยู่ในองค์กรได้นานๆ ดังที่ เฟรนช์ (French. 1964: 28 - 31) อธิบายว่า ผู้ทำงานได้ผลและร่วมมือทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ทำงานต้องได้รับความพอใจในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ความมั่นคงในอาชีพ ได้รับเงินที่เป็นธรรม ผู้บริหารใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการควบคุมบังคับบัญชา ได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ เกื้อกูล มีสภาพการทำงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้า และมีความรู้สึกว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม อาจกล่าวได้ว่า การจัดสวัสดิการเป็นการมอบความสะดวกรสบายและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและตนเอง สวัสดิการ จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทฯ ที่ทำธุรกิจนำเข้า-ส่งออกสินค้าเกี่ยวกับส่วนประกอบยานยนต์ และสินค้าอื่นๆ ซึ่งธุรกิจดังกล่าวกำลังเจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆ ในการทำงานที่เราจะสามารถรักษาพนักงานให้ดำรงอยู่กับเราได้นานนั้นจะต้องมีสวัสดิการเพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งสวัสดิการที่บริษัทฯ มีให้กับพนักงานในปัจจุบัน ได้แก่ สิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความสะดวกรสบายในการทำงาน เกิดความมั่นคงในอาชีพ และมีหลักประกันแน่นอนในการดำเนินชีวิต

จากเหตุผลดังกล่าว จึงควรมีการศึกษาถึงความพอใจต่อสวัสดิการและความภาคภูมิใจของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความพอใจต่อสวัสดิการหรือความช่วยเหลือที่บริษัทจัดให้เหมาะสมเพียงใด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อหาแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ หรือการให้ความช่วยเหลือให้เหมาะสมและให้พนักงานของบริษัท เกิดความพอใจ มีขวัญกำลังใจที่จะทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อความภาคภูมิใจของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับความพอใจที่มีต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่อสวัสดิการกับความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางให้บริษัทได้ปรับปรุงและพัฒนาาระบบสวัสดิการของบริษัท เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพอใจของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด นอกจากนี้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องยังสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความภักดีของพนักงานในองค์กร อันจะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น การประสบความสำเร็จ ก้าวหน้า และยั่งยืนขององค์กรต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 550 คน (ที่มา: ระบบฐานข้อมูล บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ณ กรกฎาคม 2553)

##### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 550 คน (ที่มา: ระบบฐานข้อมูล บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ณ กรกฎาคม 2553) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane' 1967: 580 - 587) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณตามสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 232 คน และผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรวจแบบสอบถามไม่สมมุติอีก 8 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 คน

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) 2 ขั้นตอนดังนี้ คือ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของหน่วยงาน ของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบจำนวน 240 คนโดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานบริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีจำนวนพนักงานแต่ละฝ่าย ดังนี้

ลำดับที่	ฝ่าย	จำนวน(คน)
1.	ฝ่ายพลาสติกและเคมีภัณฑ์	70
2.	ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ, ผลิตภัณฑ์อาหาร, ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ, ผลิตภัณฑ์อาหาร	50
3.	ฝ่ายเหล็กแผ่น, วัตถุดิบเหล็กและรีไซเคิล, เหล็กเพลลาและท่อ, อโลหะ, วางแผนโลหะ	120
4.	ฝ่ายส่วนประกอบยานยนต์, เครื่องจักรกล	125
5.	ฝ่ายบัญชีและการเงิน, โลจิสติกส์, วางแผน และจัดการความเสี่ยง, พัฒนารูรูกิจ	101
6.	ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, พัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย	84
รวม		550

จากจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนำมาคำนวณอัตราส่วนจากจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละฝ่าย ได้สัดส่วนดังนี้

ลำดับที่	ฝ่าย	จำนวน(คน)
1.	ฝ่ายพลาสติกและเคมีภัณฑ์ (70x240)/550	31
2.	ฝ่ายสิ่งทออุตสาหกรรม และชิ้นส่วนยานยนต์, ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ, ผลิตภัณฑ์อาหาร (50x240)/550	22
3.	ฝ่ายเหล็กแผ่น, วัตถุดิบเหล็กและรีไซเคิล, เหล็กเพลลาและท่อ, อโลหะ, วางแผนโลหะ (120x240)/550	52
4.	ฝ่ายส่วนประกอบยานยนต์, เครื่องจักรกล (125x240)/550	54
5.	ฝ่ายบัญชีและการเงิน, โลจิสติกส์, วางแผน และจัดการความเสี่ยง, พัฒนารูรูกิจ (101x240)/550	44
6.	ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, พัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย (84x240)/550	37
รวม		240



**ขั้นที่ 2** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 โดยวิธีสะดวกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 240 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ ดังนี้

##### 1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

###### 1.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

###### 1.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
- 2) 26 - 30 ปี
- 3) 31 - 35 ปี
- 4) 36 - 40 ปี
- 5) ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

###### 1.1.3 สถานภาพ

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หย่าร้าง / หม้าย

###### 1.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

###### 1.1.5 รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 2) 10,001 - 20,000 บาท
- 3) 20,001 - 30,000 บาท
- 4) 30,001 - 40,000 บาท
- 5) 40,001 บาทขึ้นไป

### 1.1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- 2) 6 - 10 ปี
- 3) 11 - 15 ปี
- 4) 16 ปีขึ้นไป

## 1.2 สวัสดิการของบริษัท

### 1.2.1 ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล

- 1) ประกันสุขภาพกลุ่ม
- 2) ค่าทำฟัน
- 3) ค่ารักษาพยาบาลครอบครัว
- 4) การตรวจสุขภาพประจำปี

### 1.2.2 ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ

- 1) ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- 2) ช่วยงานศพ
- 3) ของขวัญการสมรส

### 1.2.3 สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้

- 1) กู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ / มอเตอร์ไซด์ ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ
- 2) กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ
- 3) กู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน

### 1.2.4 ด้านอื่นๆ

- 1) หลักสูตรเรียนภาษา
- 2) งบประมาณแบบพนักงาน
- 3) เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

## 2. ตัวแปรตาม (Dependent variable)

2.1 ความพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

2.2 ความภักดีต่อองค์กร

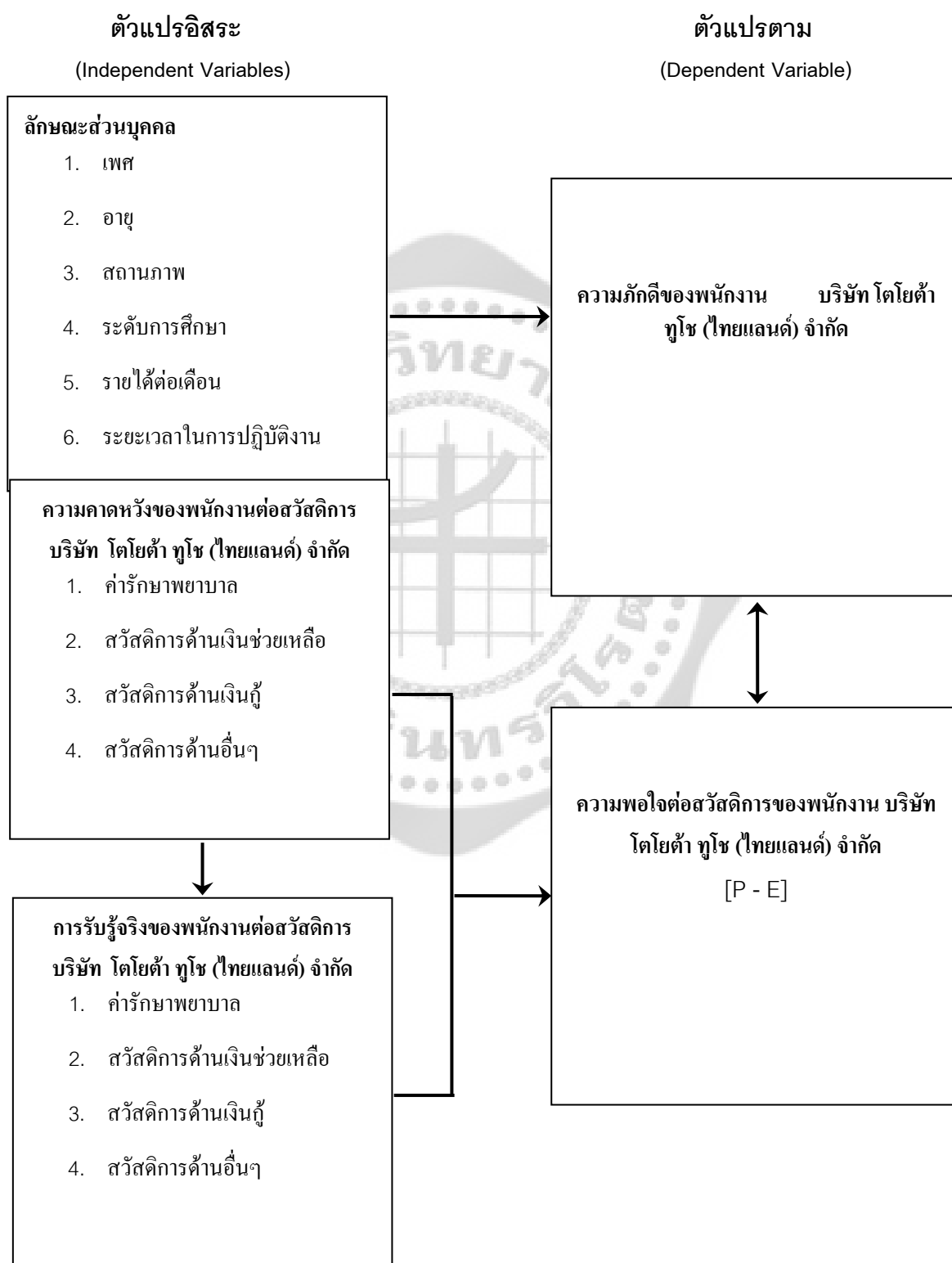
## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ทั่วไป เจ้าหน้าที่การตลาด หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ผู้จัดการแผนก บริษัทโตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

2. บริษัท หมายถึง บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด
3. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของพนักงานที่มีความรู้สึกชอบ ความประทับใจ อันเกิดจากการได้รับสวัสดิการ จากบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ส่งผลออกมาในรูปของการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรโดยรวม
5. สวัสดิการ หมายถึง ความช่วยเหลือต่างๆ นอกเหนือจากค่าตอบแทนประจำที่บริษัทฯ จัดให้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน อยู่อย่างมีความสุข สุขใจ มีแรงจูงใจให้ทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาสวัสดิการ 4 อย่างได้แก่ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือ สวัสดิการด้านเงินกู้ และสวัสดิการด้านอื่นๆ
6. ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับสวัสดิการ และความปรารถนาของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด
7. การรับรู้จริง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่ผนวกเข้ากับการสัมผัสสัมผัสที่เกิดขึ้นจริงของพนักงานหลังได้รับสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด
8. ความภักดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความเคารพรักต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง “ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ฑูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด” ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



## สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน
2. ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความแตกต่างกัน
3. ความพอใจต่อสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ นำเสนอตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี
8. ประวัติและความเป็นมาของบริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

##### ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป โดยความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. 2529: 312-315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะของเพศชาย และเพศหญิงแตกต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชาย และหญิงแตกต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงคราม และจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกันยิ่งมีอายุมากกว่า เป็นการยากที่จะสอนให้เชื่อฟังให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

คนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาแตกต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112)

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรมคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะมีสื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษามีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่นๆ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

พีระ จิระโสภณ (2539: 645-646 ; อ้างอิงจาก DeFleur. 1996) “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสาร” (Theories of Mass Communication) ได้กล่าวถึงตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่มีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้สอนทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล ( Individual Differences Theory) โดยมีหลักการพื้นฐานดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาพ หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชุบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

### **ภูมิหลังเฉพาะบุคคล**

ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และ ความมีอาวุโสในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550: 259-260)

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามสำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุครบ 60 ปี จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างที่มากขึ้น และมีสิทธิ์ในการลาพักผ่อนได้มากขึ้นตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย



พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ หลีกเลียงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสิทธิภาพ การทำงานจะเน้นคุณภาพ แต่ก็ขาดความยืดหยุ่น และจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job performance) จากการศึกษพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันหรือแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีลักษณะคิดเชิงรุก ตลอดจนมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital status and Job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job performance) จากการศึกษพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรมานาน หรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อย และการลาออกจากงานน้อย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความภักดีของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด หรือไม่ อย่างไร

## 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน

### การจูงใจ (Motivation)

ในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร จะเห็นได้ว่าบางคนทำงานหนักด้วยความเต็มอกเต็มใจกว่าคนอื่นบางคนแสดงให้เห็นว่ามีสิ่งจูงใจที่ทำให้เขาใช้ความพยายามมากเพื่อทำงานได้สำเร็จ ในขณะที่บางคนไม่ใช้ความพยายามเลย และเมื่อทราบแล้วว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นไปโดย

สมมติฐานกันอยู่ 3 ประการ คือ พฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะสาเหตุ มีสิ่งจูงใจและมีจุดมุ่งหมายเสมอ (กรองแก้ว อยู่สุข. 2533: 71)

การจูงใจเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร โดยพิจารณากระบวนการที่มีผลเกี่ยวเนื่องกับการกระทำที่เกิดขึ้นโดยเริ่มต้นจากความจำเป็นซึ่งก่อให้เกิดความต้องการนี้จะทำให้เกิดแรงกดดัน ที่จะพยายามหาหนทางตอบสนองความต้องการของตน จึงเกิดการกระทำต่างๆ ขึ้น (ไพลิน ผ่องใส. 2531: 206)

การจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่กระตุ้น ผลักดัน ชักจูง ให้บุคคลทำพฤติกรรมหรือ ไม่ทำพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง โดยอาศัยปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ เรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motivator) เช่น เงินทอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 55) การจูงใจ (Motivation) หรือสิ่งจูงใจ (Motive) หมายถึงพลังสิ่งกระตุ้น (Drive) ภายในแต่ละบุคคลซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ

ลอนดอนและบิตต้า (London; & Bitta. 1988: 368) แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ในตัวของผู้บริโภคที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม

แรงจูงใจ (Motivation) (เสรี วงษ์มณฑา. 2542: 54-57) หมายถึง พลังแรงกระตุ้น (Drive) ภายในของแต่ละบุคคลซึ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดการปฏิบัติจากคามหมายนี้พลังสิ่งกระตุ้นจะประกอบด้วย พลังความตึงเครียดซึ่งเกิดจากผลของความตึงเครียดที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลทั้งที่รู้สึกตัวและจิตใต้สำนึกจะพยายามลดความตึงเครียดโดยใช้พฤติกรรมที่คาดว่าจะสนองความต้องการของเขา และทำให้ผ่อนคลายความรู้สึกตึงเครียด จุดมุ่งหมายเฉพาะในการเลือกพฤติกรรมเป็นผลจากความคิดและการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

แรงจูงใจของบุคคลมีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรดังต่อไปนี้

1. บุคคลมีพฤติกรรมปฏิบัติงานครบถ้วนตามหน้าที่รับผิดชอบต่างๆ ให้เกิดผลงานผลิตครบถ้วนตามวัตถุประสงค์
2. บุคคลปฏิบัติงานเต็มศักยภาพตามความรู้ความสามารถ ไม่ทำงานแบบเฉื่อยชา หรือทำงานไม่เต็มกำลัง ทำให้บังเกิดคุณภาพของผลงาน สร้างความมีชื่อเสียง และความมั่นคงก้าวหน้าให้กับองค์กร
3. ลดสภาพการสูญเปล่าขององค์กร ที่มักจะเกิดในกรณีที่บุคลากรขาดแรงจูงใจและลดอัตราการทำงาน ทำงานไม่เต็มเวลา ลาออก หยุดงานบ่อย แรงจูงใจที่ดีจะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้

## ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

โบวดีทซ์และบัวโน จัดทฤษฎีที่อธิบายเรื่องแรงจูงใจไว้ 3 กลุ่ม คือ

1. **กลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวเนื้อหา** เป็นทฤษฎีที่ศึกษาองค์ประกอบภายในตัวบุคคลที่กระตุ้นให้ตัวบุคคลทำพฤติกรรม ประกอบด้วย

- 1.1 ลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)
- 1.2 Alderfer's ERG Theory
- 1.3 McClelland's Socially Acquired Needs Theory
- 1.4 Herzberg's Motivator-Hygiene Theory

2. **กลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวถึงกระบวนการ** เป็นทฤษฎีที่มุ่งอธิบายว่าพฤติกรรมถูกกระตุ้นอย่างไร จึงเกิดแรงจูงใจประกอบด้วย

- 2.1 Expectancy Theory
- 2.2 Path-Goal Theory of Motivation
- 2.3 Goal- Setting Theory

3. **ทฤษฎีแรงจูงใจที่ยึดสิ่งแวดล้อมเป็นฐาน** เป็นทฤษฎีที่ศึกษาองค์ประกอบภายนอกบุคคลที่มีอิทธิพลสร้างแรงจูงใจ ประกอบด้วย

- 3.1 Reinforcement Theory
- 3.2 Equity Theory

## กลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวเนื้อหา

นักจิตวิทยาได้พยายามศึกษาทดลอง เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบ หรือปัจจัยภายในตัวบุคคล ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดแรงจูงใจ มีทฤษฎี 4 กลุ่ม ที่มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ซึ่งมีสาระสำคัญของแนวคิด คือ มนุษย์มีแรงจูงใจที่มาจากความต้องการพื้นฐานของตน 5 ประการ เรียงลำดับที่มีความจำเป็นมากที่สุดลำดับที่ 1 ไปจนถึงลำดับที่ 5 ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน การฟื้นฟูสภาพความเจ็บปวด รวมถึงความต้องการทางเพศ

ลำดับที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) มี 2 ส่วน คือ

- ความปลอดภัยในชีวิต เช่น ปลอดภัยจากการคุกคามให้เกิดความทุกข์
- ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น มีที่พักอาศัย มีรายได้มั่นคง

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Belonging Needs) เมื่อความต้องการลำดับที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเริ่มต้องการความรัก ทั้งต้องการรักผู้อื่น และต้องการผู้อื่นมารักตน ต้องการความเป็นเจ้าของ

ลำดับที่ 4 ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ (Esteem Needs) จัดเป็นความต้องการซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการมีสถานภาพ หรือฐานะที่เด่น เช่น ตำแหน่ง ชื่อเสียง เกียรติยศ ต้องการการยอมรับนับถือ

ลำดับที่ 5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุด (Self-actualization Needs) หรือเรียกว่าสัจการแห่งตน จัดเป็นความต้องการที่สูงที่สุด และมีคุณค่าที่สุดต่อความเป็นมนุษย์ คือต้องการบรรลุผลตามอุดมคติที่ตัวเองได้ตั้งไว้

## 2. Alderfer's ERG Theory

เป็นทฤษฎีที่เจตนาจะปรับปรุงแนวคิดความต้องการ 5 ขั้นตอนของมาสโลว์ โดยค้นพบว่ามนุษย์มีความต้องการเพียง 3 ลำดับขั้น คือ

ลำดับที่ 1 ความต้องการความคงอยู่รอดของชีวิต (Existence) เป็นความต้องการที่ตรงกับขั้นที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์

ลำดับที่ 2 ความต้องการมีความสัมพันธ์ (Relatedness) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง รวมถึงความต้องการทางด้านสังคมในลำดับที่ 3 ของมาสโลว์

ลำดับที่ 3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) เป็นความต้องการระดับสูงที่ตรงกับความต้องการในลำดับขั้นที่ 4 และ 5 ของมาสโลว์ ที่เน้นความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ สำเร็จในหน้าที่การงาน

## 3. McClelland's Socially Acquired Needs Theory

เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ในสังคมพัฒนาขึ้น เป็นความต้องการบุคคลมี 3 ประการ

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement)

3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี ต้องการความรักใคร่ชอบพอบุคคลเป็นมิตรกับคนรอบข้าง (Needs for Affiliation)

3.3 ความต้องการอำนาจ ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Need for Power)

## 4. Herzberg's Motivator-Hygiene Theory

เป็นทฤษฎีที่เน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ

4.1 องค์ประกอบทางสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือสภาพการทำงานภายนอกคือการจัดลักษณะงาน เงื่อนไขการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานให้ลดความไม่พึงพอใจการทำงาน

4.2 องค์ประกอบสิ่งจูงใจ (Motivations) หรือสภาพการทำงานภายใน เป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความรัก ความพึงพอใจในการทำงาน

## 2. กลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวถึงกระบวนการ

### 2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่เสนอโดย วูรูม (Victor Vroom) ที่กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงานที่มาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายาม
2. ความคาดหวังในผลตอบแทนจากผลปฏิบัติงาน
3. ความมีค่าของผลตอบแทน

### 2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจจากวิถีทางไปสู่เป้าหมาย (Path-Goal Theory of Motivation)

มีสาระสำคัญดังนี้

1. กระบวนการใดๆ จะมี 2 ส่วน คือเป้าหมายความสำเร็จที่ต้องการและวิถีทางที่นำไปสู่เป้าหมาย
2. ปัจจัยที่บุคคลจะสร้างวิธีการให้ไปสู่เป้าหมายนั้น คือ ความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

### 2.3 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยการให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้โอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายที่ตนเองยอมรับอย่างแท้จริง

## 3. ทฤษฎีแรงจูงใจที่ยึดสิ่งแวดล้อมเป็นฐาน

### 3.1 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

มีสาระสำคัญ คือ องค์กรสามารถควบคุมบุคลากรให้แสดงพฤติกรรมปฏิบัติงานที่องค์กรปรารถนาได้ด้วยการจัดผลสืบเนื่อง ให้บุคคลนั้นได้รับภายหลังจากการทำพฤติกรรม

### ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอิทธิพลมาจากปัจจัยในระบบการทำงานที่บุคคลรับรู้ และเกิดความรู้สึกเชิงเปรียบเทียบผลตอบแทนที่บุคคลต่างๆ ได้รับว่าเสมอภาคกันหรือไม่

### ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา เมื่อเขาได้รับการปฏิบัติที่ดี ตอบสนองความต้องการของเขาได้ตามสมควร

### ขวัญในการปฏิบัติงาน (Morale)

เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลรวมของการจูงใจของสมาชิกกลุ่มในการทำงานร่วมกัน เพื่อเป้าหมายร่วมอันหนึ่ง หากขาดขวัญในการทำงาน จะทำให้การทำงานได้ไม่เต็มที่ เกิดการทำงานที่ด้อยคุณภาพ เป็นต้น

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

โดยที่แรงจูงใจเป็นแ่งมุมหนึ่งที่จะอธิบายถึงปัจจัยที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเป็นแนวคิดที่ช่วยให้เราเข้าใจธรรมชาติความพอใจของมนุษย์ได้ ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องเข้าใจแนวคิด ทฤษฎีและสมมติฐานด้านแรงจูงใจในการทำงานด้วย

### ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

คุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจใน 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความมานะพยายาม (Effort) ได้แก่ ความอุทิศทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งลักษณะของความอุทิศทุ่มเทจะแตกต่างกันไป ในแต่ละงาน
2. ความเพียร (Persistence) ได้แก่ การที่พนักงานแสดงความอุทิศทุ่มเทในงานของตนอย่างไม่ลดละ
3. มีทิศทาง (Direction) ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานต้องมีทิศทาง คือต้องทำให้บรรลุผลสำเร็จของงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพด้วย

روبีนส์ (Robbins. 2003: 155-156) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการของความพยายามอย่างแรงกล้า ความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละ และการมีแนวทางที่ชัดเจน ในการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 63) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า “สิ่งจูงใจ” (Motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal Drive) ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานภายในองค์กรประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านั้นให้เกิดความต้องการ

(Desire) ขึ้นเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือ การเกิดแรงขับขึ้นภายใน (Drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือ แสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (Behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายอันสูงสุด

เสนาะ ตีเขาว์ (2544: 208-209) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างเต็มที่จนงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย การวัดการจูงใจเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถ สภาพการทำงาน หรือการสนับสนุนจากองค์กร และความพยายามที่ทุ่มเทให้แก่งาน

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

แมททีสัน และไอวานซีวิทซ์ (Matteson; & Ivancevich. 2002:151) ทฤษฎีแรงจูงใจแบ่ง ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ทฤษฎีในกลุ่มเนื้อหา (Content Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยภายในของบุคคลที่เป็นตัวก่อให้เกิดพลังที่จะทำ กำหนดทิศทาง การคงอยู่ หรือหยุดพฤติกรรม กล่าวคือ บอกถึงปัจจัยที่จะ จูงใจให้มนุษย์อยากทำงาน ทฤษฎีในกลุ่มนี้จึงเกี่ยวข้องกับการระบุถึงสิ่งจูงใจในการทำงานของมนุษย์ และเป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงลำดับความต้องการสิ่งจูงใจของมนุษย์

2. ทฤษฎีในกลุ่มกระบวนการ (Process Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบาย วิเคราะห์ถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดพลัง กำหนดทิศทางการคงอยู่ และการหยุดพฤติกรรม โดยมีพื้นฐานอยู่บน แนวคิดในเรื่องความชอบ ความคาดหวัง หรือรางวัล ความมานะพยายาม ผลงานและความสำเร็จ

### ทฤษฎีในกลุ่มเนื้อหา (Content Theory)

ทฤษฎีในกลุ่มเนื้อหาเป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานสำคัญของแนวคิดในเรื่องแรงจูงใจด้วย ซึ่งสรุป สาระสำคัญของทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)
2. ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)
3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Two-Factors Theory of Motivation)
4. ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Learned Needs

Theory)

### ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Need)

มาสโลว์ (Maslow, quoted in Slocum; & Hellriegel, 2003: 119) เป็นผู้พัฒนาแนวคิด เกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่อง ความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้ความสำคัญกับความต้องการในระดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน พฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง จะเห็นได้อย่างชัดเจน เมื่อเวลามนุษย์ประสบกับภาวะฉุกเฉิน เช่น เกิดความหิวกระหายอย่างมาก ความหิวกระหายจะกลายเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการมากที่สุด และความต้องการนี้จะลดลงเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว

3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจกับความต้องการในระดับสูงมากกว่า ความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น ดังนี้

#### 1. ความต้องการระดับกายภาพ (Physiological Needs)

เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้าง และผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

#### 2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs)

เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความมั่นคงทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ตราบใดที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย



### 3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการยอมรับในผลงาน ความเชื่ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

### 4. ความต้องการได้รับความยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs)

หมายรวมถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ และเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่น และเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมในสถานะของบุคคลเด่นขึ้นทันที

### 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs)

เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจ และรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

มาสโลว์ (Maslow, quoted in Robbin. 2003: 157) ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ที่มา: Maslow's quoted in Robbin. (2003). 156

### ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer. 2003: 161-162) ได้นำแนวคิดของมาสโลว์มาทำการวิจัยเชิงประจักษ์ และแบ่งกลุ่มความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ออกมาเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ได้แก่

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence needs) เป็นเรื่องของการจัดเตรียมปัจจัยพื้นฐานเพื่อการดำรงชีพ ซึ่งเป็นการรวมความต้องการในระดับกายภาพ และความมั่นคงปลอดภัย (ขั้น 1-2) ตามแนวคิดของมาสโลว์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relateness needs) เป็นเรื่องของความปรารถนาที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับด้านสังคมทั้งหมดเช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความปรารถนาที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลเพื่อพัฒนาตนเอง จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์เช่นเดียวกับความต้องการในขั้นที่ 4-5 ของมาสโลว์

เมื่อเปรียบเทียบแนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์ และมาสโลว์พบว่า มีความเหมือนกันว่าเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองของความต้องการในระดับต่ำจนพอใจแล้ว มนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองในระดับที่สูงขึ้น แต่อัลเดอร์เฟอร์ไม่เชื่อว่าความต้องการในขั้นหนึ่งๆ จะต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในขั้นถัดไปจึงจะเกิดขึ้น ความต้องการทุกชั้นอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้

จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของมาสโลว์มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ระดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มี 5 ขั้น คือ ความต้องการระดับกายภาพ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับความยกย่องสรรเสริญ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

### 3. แนวความคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความและความหมายของ “สวัสดิการ” ไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญหรือกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งในส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

วิจิตร ระวิวงศ์ ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า หมายถึง การดำเนินการใดๆ ไม่ว่าจะโดย นายจ้าง หรือรัฐบาล หรือสหภาพแรงงาน ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้าง คนงานในกิจการอุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การขนส่ง และบริการ ซึ่งเป็นการประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่ภาคเกษตรกรรม สามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งทางกายและทางใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตโดยไม่ยังประโยชน์แก่ตัวลูกจ้างเท่านั้นแต่รวมถึงครอบครัวด้วย

เพ็ญศรี วายวานนท์ ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า เงินหรือผลประโยชน์ที่คนทำงานได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่ม ซึ่งมีจำแนกอย่างกว้างเป็น 3 ประเภทได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือคุ้มครองภัยพิบัติของคนทำงาน และบริการที่จัดให้คนทำงานเพื่อความสะดวกในการครองชีพ

สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน โดยอาจเรียกรวมๆ ว่า เป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือน และค่าจ้างประจำซึ่งจ่ายให้พนักงาน และเจ้าหน้าที่ให้มีกำลังใจ กำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กร

สุวิทย์ ยิงวรพันธ์ ได้ให้ความหมายของสวัสดิการแรงงานว่า หมายถึงภาวะของการมีสุขภาพดี หรือเป็นสภาวะที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกสบาย หรือการกินดีอยู่ดีของลูกจ้างสวัสดิการแรงงาน จึงถือเป็นภาระทางศีลธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมและสหภาพแรงงาน รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของ นโยบายการบริหารงานบุคคลด้วย สวัสดิการยังก่อให้เกิดประโยชน์แก่คนงานในฐานะเป็นผู้รับ เป็นประโยชน์แก่นายจ้างในฐานะที่เป็นมูลเหตุจูงใจ ทำให้ผลผลิตดีขึ้น และเป็นประโยชน์ในด้านการแก้ไขปัญหาสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาแรงงาน

Sherman ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า เป็นสิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานจะได้รับเป็นรายได้พิเศษ และรวมถึงความมั่นคงในการทำงาน บางครั้งบริการสวัสดิการอาจจะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นได้ไม่ชัด แต่จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นจะได้รับความพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ แต่ไม่สามารถหาในสิ่งที่ต้องการได้ด้วยเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำนั้นและที่สำคัญคือ บริการสวัสดิการถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเพิ่มขวัญที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน บริการสวัสดิการที่ดีนั้นถือว่าเป็นสิ่งตอบแทนที่ต้องเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น

Beach ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า คือ ประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นไปในรูปของเงินรายได้ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การออกจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ออกหรือลาออก การพ้นจากงานเมื่อเกษียณอายุ นอกจากการให้เงินแล้วยังอาจจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่างๆ ก็ได้ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้โดยได้รับเงินตามสมควร และการจัดสภาพแวดล้อมทั้งในและรอบๆ ที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุด

จากความหมายของสวัสดิการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ผลประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้พนักงานนอกเหนือจากค่าจ้าง ทั้งนี้เพื่อเป็นค่าตอบแทนเสริม การจัดสวัสดิการจะมีจุดประสงค์เพื่อจูงใจ เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพื่อให้พนักงานทำงานกับองค์กรต่อไปนานๆ

### หลักในการจัดสวัสดิการ

หลักในการจัดสวัสดิการ ได้ให้แนวทางสรุปได้ ดังนี้

1. การให้บริการสวัสดิการใดๆ แก่ผู้ปฏิบัติงาน ควรจะตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน
2. บริการสวัสดิการต้องเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร ที่สามารถจะเลือกใช้บริการได้ก็ได้ตามความต้องการภายในขอบเขตแห่งสิทธิของตน

3. การให้บริการสวัสดิการควรมีแบบอย่างเดียวกันและเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกว่าผู้รับบริการจะอยู่ในฐานะใด ตำแหน่งใด

4. การจัดบริการสวัสดิการ ต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพคือ ลงทุนน้อยที่สุด สิ้นเปลืองเวลาน้อยที่สุด แต่ได้ผลประโยชน์มากที่สุด

5. การจัดบริการสวัสดิการที่ดีนั้น ต้องเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจ มีความคิดที่จะทำงานให้เกิดผลแก่ตนเองและความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน

6. การจัดบริการสวัสดิการควรจัดอย่างสม่ำเสมอ มีกำหนดเวลาแน่นอน

นอกจากนี้ในการจัดการบริการสวัสดิการขององค์กรใดๆ ก็ตาม (กุลธนะ ธนพงศธร. 2529: 303-304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ สวัสดิการที่จะจัดตั้งให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิให้เป็นการจัดตั้งแก่กลุ่มโดยเฉพาะเท่านั้น

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพึงพอใจขององค์กรเท่านั้น

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความคิดเห็นขององค์กร

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ จะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ องค์กรต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายได้ และจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตัวเองต่อไปในอนาคต

6. หลักสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก ไม่สร้างภาวะยุ่งยากให้แก่บุคลากรที่จะได้รับสวัสดิการ เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับสวัสดิการจะต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง

### วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ

วัตถุประสงค์หรือความคาดหวังถึงผลที่จะได้รับตอบแทนจากการจัดสวัสดิการโดยทั่วไปแล้วสามารถจำแนกวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อการจัดสวัสดิการได้อ่างน้อยประการ

1. เพื่อเสริมสร้างเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยเกื้อกูลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. เพื่อเป็นการบำรุงรักษาบุคลากรให้ยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ในขณะที่เดียวกันสวัสดิการที่องค์กรหนึ่งๆ จัดจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถ หันมาสนใจ และสมัครเข้ามาทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

3. เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือความอนุเคราะห์แก่บุคลากรขององค์กร เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อน การให้สวัสดิการถือว่าการให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม นอกจากนี้ถือว่าการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรในแง่ที่ป้องกันมิให้องค์กรได้รับความกระทบกระเทือนจากการที่บุคลากรขององค์กรประสบปัญหา หรือภาวะกังวลใจจนมีอาจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

4. เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับบุคลากรขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับแบ่งปันไม่เท่าเทียมกัน การจัดบริการสวัสดิการเป็นการช่วยทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างสองฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่น

5. เพื่อช่วยทำให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพราะเมื่อบุคลากรขององค์กรได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอแล้วย่อมเกิดศรัทธา ความรักดีต่อองค์กร จะมีความเต็มใจ และตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ เป็นผลทำให้องค์กรนั้นสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

### ประเภทของสวัสดิการ

แบ่งประเภทสวัสดิการได้เป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. สวัสดิการที่กฎหมายระบุไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงาน (Legal Requirement) หมายถึงสวัสดิการที่รัฐบังคับให้นายจ้างจัดให้กับลูกจ้างทุกคนในองค์กร ถ้านายจ้างไม่ทำจะมีความผิดข้อกำหนดต่างๆ ที่รัฐกำหนดขึ้นเป็นหน้าที่ของนายจ้างจะต้องจัดให้มีเป็นมาตรฐานต่ำสุดของสังคมที่จะต้องจัดให้คนงาน เช่น นายจ้างต้องจัดน้ำดื่มที่สะอาดและถูกสุขอนามัยไว้ให้ลูกจ้างจัดหาห้องน้ำ และห้องส้วมอันถูกต้องตามสุขลักษณะ และมีปริมาณที่เพียงพอแก่ลูกจ้าง

2. สวัสดิการทางเศรษฐกิจ (Economic Welfare) เป็นสวัสดิการประเภทที่มีได้บังคับไว้ นายจ้างมีอิสระที่จะให้หรือไม่ให้ก็ได้ ถ้านายจ้างให้สวัสดิการประเภทนี้มักมีจุดมุ่งหมาย เพื่อเป็นการหาคนดีมาทำงานด้วย และเป็นเครื่องจูงใจคนที่ทำงานอยู่ในองค์กร สวัสดิการประเภทนี้ ได้แก่ การบำเหน็จรางวัลในการทำงาน การแบ่งปันผลกำไร การสร้างความก้าวหน้าให้แก่คนงาน

3. สวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นสวัสดิการที่คำนวณเป็นเงินได้น้อยกว่าประเภทอื่นๆ สวัสดิการประเภทนี้มักจะแสดงออกในรูปการจัดการงานบุคคลที่ดี การจัดกิจกรรมด้านบันเทิง กีฬา การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้การกุศล การฝึกอบรมและการให้คำปรึกษาแก่คนงาน

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและผู้ศึกษาได้แบ่งประเภทของสวัสดิการไว้อีก ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1. สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย คือ สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่เจ็บป่วยในขณะที่เป็นพนักงาน โดยช่วยเหลือในด้านค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลในระดับหนึ่ง หรือออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด ทั้งนี้อาจครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงานในด้านค่าใช้จ่ายดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานในลักษณะการจัดให้มีการตรวจร่างกายประจำปีขึ้น การจัดห้องพยาบาลประจำองค์กร จัดพยาบาลหรือแพทย์มาให้บริการการรักษา เป็นต้น

2. สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต คือ สวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วยให้พนักงานมีความมั่นคงในชีวิตของพนักงานและครอบครัวของพนักงาน เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน เพื่อเป็นการออมเงินให้พนักงานในระยะยาวเมื่อพนักงานพ้นจากงานการจัดทำประกันชีวิตพนักงาน เพื่อช่วยเหลือครอบครัวของพนักงาน เป็นหลักประกันความมั่นคงให้แก่พนักงาน รวมถึงการช่วยเหลือความเป็นอยู่ของพนักงานเมื่อพนักงานประสบภัยพิบัติ อาทิ ไฟไหม้บ้าน น้ำท่วม จนทำให้พนักงานเดือดร้อน องค์กรก็จะเข้ามาดูแลสุขภาพพนักงานในยามเดือดร้อน

3. สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เพื่อการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน ที่มีผลกระทบต่อภาวะการครองชีพของพนักงาน เช่น การจัดสวัสดิการเงินช่วยเหลือในลักษณะต่างๆ อาทิ เงินช่วยเหลือการศึกษานบุตร เงินช่วยเหลืองานศพพนักงาน และครอบครัวพนักงาน เงินช่วยเหลือค่าน้ำมันรถ การจัดสวัสดิการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น เป็นลักษณะการช่วยทางด้านมนุษยธรรม เมื่อพนักงานเดือดร้อน

4. สวัสดิการประเภทจูงใจคือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการจูงใจให้พนักงานมาร่วมทำงานกับองค์กร และการสร้างกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยองค์กรจะจัดให้ในรูปของเงิน หรือวัตถุตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางองค์กรจะจูงใจพนักงานด้วยการให้เงินโบนัส (Bonus) แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งมีทั้งการกำหนดเงินโบนัสขั้นต่ำว่าจะให้เท่าไรตามเงื่อนไขที่กำหนดเป็นปีๆ ไป หรือการให้รถประจำตำแหน่งแก่พนักงานเมื่อมีการเลื่อนตำแหน่งจนถึงระดับที่กำหนดไว้ เป็นต้น

5. สวัสดิการประเภทการศึกษา คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การจัดอบรมสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับพนักงาน เป็นต้น

6. สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้พนักงานได้มีการพักผ่อน คลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งทางกาย

และจิตใจ เช่น การจัดห้องเที่ยวประจำปี การจัดห้องอาหารของพนักงาน การจัดห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย การจัดให้มีชมรมกีฬาและสันทนาการต่างๆ เป็นต้น สวัสดิการประเภทนี้ ควรให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนกำหนดตามความต้องการของพนักงานเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดกิจกรรมของสวัสดิการประเภทนั้นๆ

7. สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงาน การออกแบบห้องทำงานหรือสถานที่ทำงานให้มีความสะดวก สะอาด และถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์การทำงานที่พร้อม มีบรรยากาศทำงานที่ดี สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตดี และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลผลิตรวมเพิ่มขึ้น

### ความสำคัญและประโยชน์ของสวัสดิการ

ในการบริหารงานบุคคล สวัสดิการที่องค์กรให้แก่พนักงานนั้น ถือว่ามีความสำคัญพอกับค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง เนื่องจากทั้งสองส่วนมีความสัมพันธ์กับชีวิต ความเป็นอยู่ของลูกจ้าง และมีส่วนสัมพันธ์ต่อด้านทุนการดำเนินงานขององค์กรด้วย

สวัสดิการที่องค์กรจัดให้จึงเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคล ในด้านการช่วยรักษากำลังใจไว้กับองค์กร ทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี เพราะมีความรู้สึกว่าหน่วยงานให้การดูแล เอาใจใส่ในส่วนขององค์กร การจัดสวัสดิการนับเป็นการลงทุนอย่างมากขององค์กร เพราะเป็นต้นทุนที่นายจ้างต้องจ่ายให้กับพนักงาน นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือนปกติ การจัดสวัสดิการที่ดีจึงควรพิจารณาถึงประโยชน์ที่ทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างจะได้รับประโยชน์ที่เกิดจากการจัดสวัสดิการสามารถพิจารณาเป็นประเด็นได้ ดังนี้ (จันทร์เพ็ญ รัตนมาลี. 2540: 13-14)

### ประโยชน์ต่อองค์กร

1. สามารถทำให้การสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้ามาร่วมงานได้สัมฤทธิ์ผลมากขึ้น
2. ช่วยลดต้นทุนการจ้างงาน และการฝึกอบรม
3. เป็นการช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร
4. ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรทำงานด้วยความภาคภูมิใจ และอยู่กับองค์กรนานที่สุด
5. ช่วยลดความไม่พึงพอใจต่างๆ ให้น้อยลง
6. ช่วยให้ความเข้าใจระหว่างกัน ในทางเสริมสร้างการร่วมมือจากพนักงาน
7. ช่วยเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง
8. ช่วยลดอิทธิพลขององค์กรลูกจ้างและการแทรกแซงของรัฐ
9. เป็นการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กร



### ประโยชน์ต่อพนักงาน

1. ช่วยให้พนักงานเข้าใจนโยบาย และจุดประสงค์ขององค์กรมากขึ้น
2. ช่วยให้ฝ่ายองค์กร และพนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการร่วมมือกันทำงาน
3. ช่วยให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานมากขึ้น
4. ช่วยในการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
5. ช่วยให้พนักงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน และทำให้มีรายได้สูงขึ้น
6. ช่วยให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในความก้าวหน้าทางหน้าที่การงานของตน
7. ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้รับการดูแล และมีสภาพความเป็นอยู่ดีขึ้น
8. ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของพนักงานให้สูงขึ้น
9. ช่วยให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมของตนมากขึ้น
10. ช่วยให้พนักงานได้เข้าใจถึงสิทธิในสวัสดิการที่ตนจะได้รับจากที่องค์กรกำหนด

(สมพงษ์ เกษมสิน. 2526: 198-204)

จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดในการจัดประเภทของสวัสดิการมาใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับหลักในการจัดสวัสดิการควรจะต้องตรงกับความต้องการที่แท้จริง เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการบำรุงรักษาบุคลากรให้ทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือความอนุเคราะห์แก่บุคลากรขององค์กร ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโฮ (ไทยแลนด์) จำกัด

### 4. แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ ลูกค้าย่อมทำการประเมินผลที่ได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการโดยนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ จากการศึกษาพบว่าประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการมีดังนี้

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้า และบริการจะผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังของลูกค้าย่อมมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์การรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่างๆ ที่แข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือในอุตสาหกรรมเกี่ยวข้อกัน

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Customer Expectations) ได้แก่

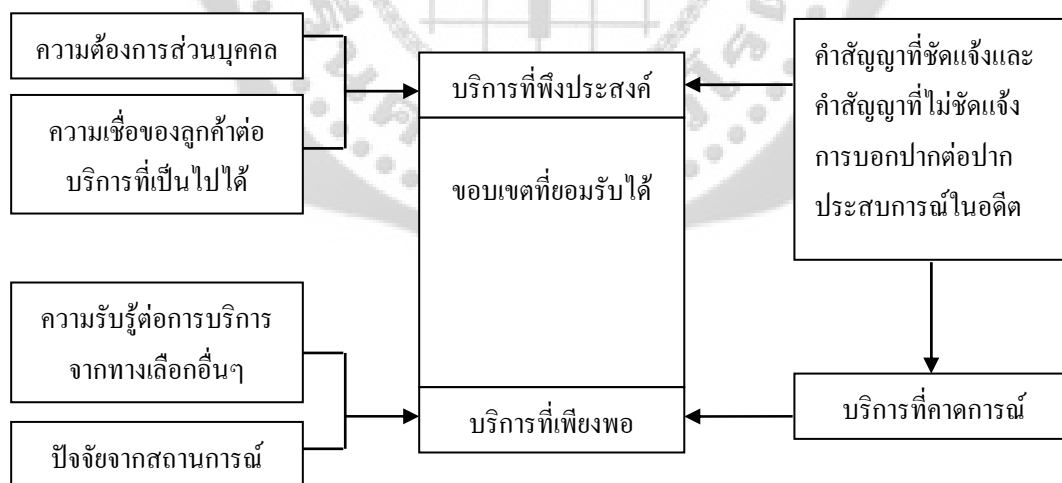
1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังในระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการรายอื่นๆ

ระดับการบริการที่พึงประสงค์ และระดับบริการที่พอเพียงได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาที่ผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาชัดเจน และเป็นสัญญาไม่ชัดเจน จากการบอกแบบปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากการให้บริการในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

เมื่อแบ่งแยกระดับการบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียงจะได้ Zone of Tolerance ซึ่งเป็นเขตระดับการบริการที่เพียงพอที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าหากระดับการบริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่านี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความสับสน และไม่พอใจในบริการ (ธเนศ เทพพิทักษ์. 2546: 38)



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Customer Expectations)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังมาใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการที่พึงประสงค์ ของพนักงาน บริษัท ไทโยต้า ทุโฮ (ไทยแลนด์) จำกัด

## 5. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปลการรับรู้ตีความหมายการรับรู้ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพในสมอง ให้เป็นภาพที่มีความหมาย และมีความกลมกลืน ซึ่งการรับรู้จะแตกต่างจากการรับสัมผัส (Sensation) ตรงที่การรับรู้นำเอาความคิดเข้ามาผนวกกับการรับสัมผัส ความคิดนี้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งที่อยู่ในสมองของเรามาก่อน (Predisposition) ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และประสบการณ์ ฯลฯ และการรับรู้ไม่ใช่เรื่องที่บริสุทธิ์ (Pure) ไม่ใช่เรื่องจริง มีอคติได้ แต่ก็อาจจะตรงกับความจริงได้

$$\text{การรับรู้ (Perception)} = \text{ความคิด (Thinking)} + \text{การรับสัมผัส (Sensation)}$$

### ภาพประกอบ 3 การรับรู้

การรับรู้ (Perception) ประกอบด้วย

1. ธรณีประตู่แห่งการรับรู้หรือระดับต่ำสุดที่บุคคลรับรู้ได้ (The Absolute Threshold) หมายถึงระดับต่ำสุดซึ่งแต่ละบุคคลสามารถสัมผัสกับความรู้สึกได้ ถ้าการรับรู้ต่ำกว่าระดับนี้จะทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถรับรู้ได้แล้ว

2. ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลจะเห็นได้ J.N.D. (Just Noticeable Difference) ข้อนี้สามารถนำมาใช้กับธุรกิจได้โดยทำให้ลูกค้าเห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งกระตุ้น 2 สิ่งได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการที่ธุรกิจจะขายสินค้าชนิดเดียวกับคู่แข่งนั้น ไม่จำเป็นว่าราคาสินค้าจะต้องเท่ากัน และความแตกต่างที่มองเห็นหรือไม่เห็นนี้จะขึ้นอยู่กับประเภทสินค้า

3. ระดับของการรับรู้ ระดับการรับรู้ต่ำที่สุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้น้อยมาก ส่วนระดับการรับรู้สูงสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ แตกต่างจากผู้อื่น

4. การรับรู้โดยไม่รู้ตัว เป็นการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเข้าไปในสมองของเราโดยที่เราไม่รู้ตัวว่าเรากำลังเรียนรู้สิ่งนั้น การรับรู้ในจิตใต้สำนึก (Conscious Awareness) ผู้ที่เชื่อในทฤษฎีนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ทำโฆษณาหลายชิ้น แต่เป็นโฆษณาที่ลึกลับซึ่งเกินไป

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของมนุษย์มีดังนี้

1. องค์ประกอบทางเทคนิค (Technical factors) ประกอบด้วย ขนาด (Size) สี (Color) ความเข้ม (Intensity) การเคลื่อนไหว (Movement) ตำแหน่ง (Position) ความแตกต่าง (Contrast) และการจับแยก (Isolation)

2. ความพร้อมทางด้านสมองของผู้บริโภค (Mental Readiness of Consumer to Perceive) ได้แก่ ความตั้งใจหรือการยึดมั่น (Perceptual Fixation) นิสัยในการมอง (Perceptual Habit) ความมั่นใจ และความรอบคอบ (Confidence and Caution) ความใส่ใจ (Attention) โครงสร้างในสมอง (Mental Set or Track of Mind) ความคุ้นเคย (Familiarity) และความคาดหวัง (Expectations)
3. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past Experience of the Consumer)
4. สภาวะอารมณ์ (Mood)
5. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมจากการรับรู้ของผู้บริโภค (Social and Cultural Factors of Consumer Perception)

แนวความคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเลือกสรรการรับรู้ (Important Selective Perception Concept) มีดังนี้

#### 1. กระบวนการเลือกสรร (Selectivity Process) ประกอบด้วย

- 1.1 การเลือกที่จะเปิดรับข้อมูล (Selective Exposure)
- 1.2 การเลือกที่จะสนใจข้อมูล (Selective Attention)
- 1.3 การเลือกที่จะตีความข้อมูล (Selective Interpretation)
- 1.4 การเลือกที่จะจดจำ (Selective Retention)
- 1.5 การป้องกันการรับรู้ (Perceptual Defense)
- 1.6 การปิดกั้นการรับรู้ (Perceptual Blocking)

นอกจากนี้ในสมองของผู้บริโภคยังมีสิ่งที่มีมาก่อน (Predispositions) จะเป็นเครื่องกรองการรับรู้ (Perception Filters) ในการที่จะเลือกให้สิ่งใดผ่านหรือไม่ให้ผ่านเข้าไปในสมอง และถ้าเมื่อใดก็ตามมนุษย์ได้รับสิ่งที่สอดคล้องกับสิ่งที่มีมาก่อนจะเกิดความไม่สบายใจ เรียกว่าความสลับซับซ้อนด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance) และเพื่อป้องกันความไม่สบายใจจึงสร้างเครื่องกรองการรับรู้ (Perception Filters) ในการที่จะเลือกให้สิ่งใดผ่านหรือไม่ให้ผ่านเข้าไปในสมอง ซึ่งนักการตลาดจะต้องทำความเข้าใจผู้บริโภคในเรื่องของสิ่งที่มีมาก่อน (Predispositions)

#### 2. วิธีประมวลภาพแห่งการรับรู้ (Perceptual organization) ประกอบด้วย

2.1 รูปร่างลักษณะและพื้นหลัง (Figure and Ground) หมายถึง Gestalts ที่กล่าวถึงความแตกต่าง (Contrast) ของรูปภาพ (Figure) และพื้นหลัง (Ground) โดยกล่าวว่ารูปภาพมักจะมี ความเด่นชัดกว่าด้านหลัง

2.2 การจัดกลุ่ม (Grouping) เป็นทฤษฎี Gestalts อีกเช่นกันที่อธิบายว่ามนุษย์เรามักจะมองสิ่งที่เห็นเป็นกลุ่มมากกว่าที่จะมองสิ่งต่างๆ แยกจากกัน การจัดกลุ่มได้นำมาใช้โดยนักการตลาด เพื่อนำไปสู่ความหมายที่ต้องการเฉพาะอย่างยิ่งที่ต่อเนื่องกับผลิตภัณฑ์

2.3 หลักการต่อเติมสิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ (Closure) หมายถึง หลักจิตวิทยาของ Gestalts ที่เน้นความต้องการเพื่อความสมบูรณ์ของแต่ละบุคคล ความต้องการนี้สะท้อนถึงการจัดระเบียบแบบจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคลและการรับรู้ถึงสิ่งกระตุ้นที่ไม่สมบูรณ์ หรือเป็นภาพรวมทั้งหมด

### 3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการบิดเบือนสิ่งกระตุ้น (Distorting Influencers) ประกอบด้วย

- 3.1 รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Appearance)
- 3.2 การมองแบบรวมกลุ่ม (Stereotypes)
- 3.3 การพิจารณาสิ่งบอกเห็นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Irrelevant Cues)
- 3.4 ความรู้สึกครั้งแรกที่ฝังใจ (First Impression)
- 3.5 การเข้าถึงข้อสรุปก่อนเวลา (Jumping to Conclusions)
- 3.6 การมองเห็นหลายสิ่งไปในทางเดียวกัน (Halo Effect)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดองค์ประกอบเกี่ยวกับการรับรู้ และปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวกับการรับรู้มาใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการ การรับรู้เป็นกระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ระดับต่ำสุดที่บุคคลรับรู้ได้ ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลจะเห็นได้ ระดับการรับรู้ต่ำสุดที่รับรู้ได้ และการรับรู้โดยไม่รู้ตัว ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ไทยแลนด์ จำกัด

## 6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

### ความหมายของ ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นเรื่องที่มีการศึกษากันมากในงานวิจัย ความหมายของความพึงพอใจ สามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจได้ในหลายแง่มุม ซึ่งผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการ เช่น

เสถียร เหลืองอร่าม (2519: 39) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปของความพึงพอใจที่คนทำงานมาก ได้เงินมาก บรรยากาศในที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในด้านการเงิน และรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2522: 126) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

และได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ฮาโลแรน และเบนตัน (Halloran; & Benton. 1987: 342) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เป็นทัศนคติส่วนบุคคลซึ่งมีระบบการให้คุณค่าสำหรับงานที่แตกต่างกัน ลักษณะของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้เปรียบเทียบผลตอบแทนที่เขาได้รับกับบุคคลอื่นๆ ซึ่งมีพื้นฐานด้านภูมิหลังทางเศรษฐกิจ และสังคมความสามารถ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite. 1965: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอุมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ที่นิยมใช้โดยทั่วไปนั้น ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ความพึงพอใจเป็นสภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงาน ในด้านความพอใจว่าชอบมากหรือน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ (กรรกร ชวติ. 2544: 15) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์

Davis ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ การชอบหรือไม่ชอบของบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้

Locke กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินของบุคคล หรือจากประสบการณ์ของงานที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จิรวรรณ ภักดีบุตร การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ คือ ผลที่ได้จากการศึกษาการให้บริการของแต่ละบุคคล ซึ่งผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการให้บริการเป็นการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่ผู้ใช้อยากให้องค์กรจัดให้ ตลอดจน

ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการรับบริการของผู้ใช้ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและตามความเหมาะสมต่อไป

Wolam ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Strauss และ Sayles ให้ความหมายว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่อ งานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ของบุคคลได้

Milton กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องาน และ นายจ้างของตน โดยเป็นสภาวะอารมณ์ทางบวกหรือความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมิน ประสิทธิภาพการทำงานของตนว่า งานนั้นตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจอันจำเป็น ความอยู่รอด และความสุขสบายได้หรือไม่

Schermerchom ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับหรือขั้นของ ความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคน ที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายการจัด ระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Vecchio กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความคิดและความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งมี แนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

กิติมา บริดีติลล กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อ องค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขา

จิตราภรณ์ เฟ็งดี กล่าวว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูล เกี่ยวกับผู้ใช้ในเรื่องผลของการใช้บริการ ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นและเป็น สภาวะอารมณ์ที่พึงพอใจอันเกิดจากการประเมินผลของงาน เป็นการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มี ต่องานนั้น

Powell ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการ ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคล จะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกสิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้น จะหมายถึงความสุข ที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการ ของบุคคลกับการได้รับการตอบสนอง

Morse ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลด ความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรม

จากความหมายของคำว่า ความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปความหมายของความพึงพอใจ ได้ว่าเป็นสภาพความรู้หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการจัดให้บริการความพึงพอใจนี้ อาจเกิดจากการได้รับบริการตามที่คาดหวัง มากกว่าที่คาดหวัง หรือน้อยกว่าที่คาดหวัง และอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาหรือสภาพแวดล้อม(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535:126-127)

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และ ความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบคือ ความรู้สึกทางบวกหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขส่วนความรู้สึกทางลบนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสองเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์

สุปราณี วศินอมร ได้แบ่งพฤติกรรมมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองแล้วเกิดความพึงพอใจเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรก ได้แก่ ความต้องการทางธรรมชาติ หรือความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และความต้องการทางเพศ ประเภทที่สองเป็นความต้องการที่สร้างใหม่ได้ ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางด้านสังคมและทางจิตวิทยา เช่น ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และเป็นที่ยอมรับในสังคม

### ทฤษฎีความพึงพอใจ Herzberg

ได้กล่าวถึงปัจจัยความพึงพอใจว่าปัจจัยจูงใจประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จ การที่มนุษย์ทำงานให้สำเร็จเรียบร้อยได้นั้นย่อมเกิดจากความรู้สึกพึงพอใจ
2. การยอมรับนับถือ คือ การได้รับยกย่องและยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน หรือบุคคลรอบข้างอาจจะในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถที่มี
3. ลักษณะงาน คือ ความน่าสนใจของงาน หรืองานที่ทำทลายความสามารถ อาจเป็นงานที่สามารถทำให้สำเร็จได้โดยลำพัง
4. ความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่



5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงทำให้ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สืบเนื่องจากการที่ปัจเจกบุคคลมีความพอใจในสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ตัวกำหนดความพอใจในแต่ละคนแต่ละงานจึงแตกต่างกันด้วย แต่โดยทั่วไปแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของแต่ละบุคคลจะเป็นสิ่งต่อไปนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้บุคคลที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้จะเห็นความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญมาก แต่บุคคลที่มีความรู้สูงจะมีความรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินที่ได้จากการทำงาน เงินเปอร์เซ็นต์ ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน ทุกคนมีความมุ่งหวังว่าทำงานเพื่อรับค่าจ้าง เพื่อที่จะได้นำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิตที่สุขสบาย
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ
6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้างานในเรื่องของการสั่งการและการบังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชา มีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่ปกครองบังคับบัญชาไม่ดีจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนย้ายงาน และลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspect of the Job) ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน โดยผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสั่งงานของหัวหน้างานไม่ซ้ำกัน การสั่งการเป็นลำดับขั้น มีความสำคัญมากสำหรับบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการ วิธีการทำงานต่าง ๆ ไม่

ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดการ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม การบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีม ก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงานซึ่งมีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจของผู้ทำงานได้

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย และสวัสดิการอื่นๆ ก็มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พอใจ 10 ประการดังกล่าว สอดคล้องกับลักษณะสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ดังนี้ (Chester I. and Bernard)

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบของวัตถุ

2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Non-Material Opportunities) หมายถึง โอกาสที่มีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับการยอมรับ หรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งอื่นๆ ที่ดีกว่า

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

5. การดึงดูดใจในทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ซึ่งช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The Condition of Communication) หมายถึง ความพอใจของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน

Locke ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

1. งาน (Work) เป็นงานที่คนนั้นชอบ ทำให้มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วยจำนวนหรือปริมาณงานพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ

2. ค่าจ้าง (Pay) การจ่ายค่าแรงงานที่ยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคณงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกัน

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) จะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. ผลประโยชน์ (Benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน

7. ผู้บังคับบัญชา (Leader) ที่มีทักษะในการบริหารงาน สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) ที่มีความสามารถสูงพร้อมจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร

9. องค์กรและการจัดการ (Organization and Management) การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ

Ghiselli และ Brown ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมีอยู่ 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สถานะทางสังคม และสภาพการทำงานต่างๆ ต้องตกอยู่ในสภาพที่ดี เหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ก็เกิดความพึงพอใจ

3. อายุของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี ระหว่าง 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่าง หัวหน้างาน คนงานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงานซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

Zelenik ได้กล่าวว่า ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน อาจรวบรวมจำแนกเป็น ทฤษฎีการให้รางวัลดังนี้ คือ

1. ความต้องการภายนอก เป็นความต้องการเกี่ยวกับรายได้ตอบแทนความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่การให้ทำงานตามความถนัด ความต้องการเหล่านี้ผู้บริหารจะเป็นผู้จัดการตอบสนองให้

2. ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหมู่พวก ความต้องการแสดงความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นๆ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง ความต้องการเหล่านี้จะได้รับจากหมู่คณะ

ทัศนะของ Ghiselli และ Brown ที่กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ ตรงกับทฤษฎีของ Charles D. McDemid ที่ให้ความเห็นไว้ว่า เงินเป็นสิ่งจูงใจเบื้องต้นของคนงาน กล่าวคือ

1. เราอาจใช้เงินเพื่อตอบสนองความต้องการในทุกระดับ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้ คือ ใช้เงินตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย เช่น เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยหลังจากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจดีแล้ว จึงนำไปใช้ในการตอบสนองความต้องการอื่นๆ ได้

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นการแสดงออกซึ่งความต้องการความมั่นคงทางการเงิน เงินจะเป็นหลักประกันต่อความต้องการทางด้านร่างกาย ในกรณีที่เจ็บป่วย หรืออายุมาก และว่างงาน

3. เงินเป็นสิ่งที่ดีตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ แต่ไม่ใช่โดยตรง เช่น เราอาจเสียเงินเป็นสมาชิกสโมสรแห่งหนึ่งได้ แต่มิได้เป็นหลักประกันว่าจะได้รับความเป็นมิตร หรือการยอมรับจากบุคคลอื่นเสมอไป

4. ในกรณีความต้องการที่จะมีชื่อเสียงหรือฐานะเท่านั้น เงินจะเป็นสิ่งที่นำไปใช้วัดสถานภาพ และการประสบความสำเร็จ เราไม่เพียงแต่จะวัดบุคคลบนพื้นฐานของความสามารถทางการเงิน แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ความเชื่อถือของเขาขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่เขาได้รับด้วย มีบุคคลเป็นจำนวนมากที่ใช้เงินเดือนเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นคุณค่าของเขาเอง

5. เงินไม่เพียงแต่จะนำไปใช้ในกรณีซื้อสินค้าเท่านั้น ยังเป็นสิ่งที่นำไปใช้ในการพิจารณาบุคคลด้วย จะเห็นได้ว่าสังคมในปัจจุบันนี้ คนร่ำรวยส่วนมากมักจะได้รับยกย่องเป็นอย่างสูงแม้ว่าสังคมจะทราบว่าการร่ำรวยมาจากการทุจริตก็ตาม

6. เงินมีความสำคัญอย่างมากสำหรับระดับความสมหวังในชีวิต เงินสามารถจัดสิ่งกีดขวาง การตอบสนองความต้องการทางด้านนี้เท่านั้น จะเห็นได้ว่าเหตุใดนักการเมืองจึงมักจะใช้เงินมากในการ แสวงหาพรรคพวก

Davis ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดขวัญ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และ ผู้ร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับผู้ร่วมงานที่ดี คือ ความสำเร็จของหน่วยงานนั้น

2. ความพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าได้ทำงานที่ตน พยายามยอมเกิดผลดีมากกว่าทำงานที่ตนไม่พอใจ

3. ความพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบาย การดำเนินงานของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ พนักงาน ตลอดจนการจัดระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการที่ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจ ระบบงาน เป้าหมาย ย่อมอุทิศตนแก่งานอย่างเต็มความสามารถ

4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงาน จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมี กำลังใจ ขยัน และกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรให้ถูกลักษณะ มีการถ่ายเทอากาศ มีแสงสว่างเพียงพอ และมีเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ดีพอ

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน เพราะสุขภาพมีผลต่ออารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ

Barnard ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในงาน มีอยู่ 7 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย เงิน วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่

2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจ อิทธิพล

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ ความร่วมมือ การได้รับบริการ ซึ่งอาจจะได้โดยรู้ตัว หรือไม่รู้ตัว

4. ความสามารถขององค์กรที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคล โดยเปิดโอกาสให้เขา แสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในฝีมือ ตลอดจนโอกาสที่องค์กรจะให้ได้มี สวัสดิการต่างๆ แก่ตัวเขาเอง ครอบครัว หรือบุคคลอื่น

5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือมีสัมพันธอันดีมิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความ ผูกพันในสถาบัน และการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมสถาบัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นไปตามปกติ และทัศนคติทั้งในแง่ของสถาบัน ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติ

7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงาน และการมีหลักประกันอยู่ดีกินดี

จากการวิจัยและผลของการศึกษาพบว่า ทฤษฎีความพึงพอใจ ได้มีผู้ศึกษาเป็นจำนวนมากซึ่งส่วนใหญ่เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เป็นการแสดงว่าพนักงานผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในการจัดการภายในองค์กรนั้น ซึ่งอาจรวมถึงประเภทของงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและอื่นๆ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของตน เช่นเดียวกับ มาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) บุคคลได้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานคือ การที่บุคคลได้ใช้ศักยภาพของตนทำประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่สังคมและมนุษยชาติ ซึ่งถือเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่บุคคลในสังคมด้วยกัน อีกทั้งเป็นตัวบ่งชี้ถึงสถานภาพทางสังคมของบุคคลนั้น อีกประการหนึ่งด้วย (วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2546: 65-72)

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ Chester I. and Bernard มาใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาสของบุคคล สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายที่พึงปรารถนา ผลประโยชน์ทางอุดมคติ การดึงดูดใจในทางสังคม สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด

## 7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

การศึกษาในเรื่อง ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและแนวทาง การศึกษาไว้ ทั้งในแง่ความหมาย ความสำคัญ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร และผลที่ได้รับจากความจงรักภักดีต่อองค์กร

### ความหมายของความจงรักภักดี

อนันตชัย คงจันทร์ ( 2529: 38 – 39) อธิบายว่า การขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ได้แก่ การขาดงาน การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงานและการโยกย้ายเปลี่ยนงาน

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามานนท์ ( 2529: 14 – 17) แยกความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็น 2 ลักษณะ คือความจงรักภักดีอย่างเป็นทางการต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลา กำหนด และแสดงความผูกพันทางใจ และความรู้สึก (Commitment) หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง เพื่อองค์กรจะได้ บรรลุถึง

เป้าหมายได้สะดวกขึ้น จึงสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึงทัศนคติของสมาชิกที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร

บุญยามณี จันทรเจริญสุข (2538: 14) สรุปความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็น ทัศนคติหรือ ความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์กร ในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายและความผูกพัน ต่อสิ่งคัมที่เขาคือสมาชิกอยู่

พอร์เตอร์ (นภาพัญญ โหมาศวิน. 2533: 14-15; อ้างอิงจาก Porter. 1974) ให้คำจำกัดความของความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรบ่งชี้ออกมาในรูปแบบ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแน่อน และมีการยอมรับค่านิยมเป้าหมายขององค์กร

บุชานัน (นภาพัญญ โหมาศวิน. 2533: 14; อ้างอิงจาก Buchanan.1977) ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้บริโภค
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร
3. ความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

จากคำจำกัดความของนักวิชาการแต่ละท่าน ความหมายของความจงรักภักดี หรือความภักดีต่อภาวะผู้นำ ก็คือ การที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้นำของตน ทำงานด้วยความตั้งใจทุ่มเท อย่างมีความสุข และไม่คิดที่จะโยกย้ายเปลี่ยนงานไปที่ไหนเพื่อผู้นำของตน

ความจงรักภักดีประกอบด้วยมิติสามมิติคือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect)
2. ความรู้สึก (Affective aspect)
3. การรับรู้โดยไม่ต้องสงสัยว่าผู้บังคับบัญชา คือ ผู้นำของตน (Cognitive aspect)

พฤติกรรมและความรู้สึกที่เป็นเครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกตามด้านดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
  - 1.1 ความไม่ยอมย้ายไปจากองค์กร
  - 1.2 ความต้องการที่จะย้ายตามองค์กร เมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น

## 2. ด้านความรู้สึก

2.1 ความรักที่จะทำงานกับองค์กร

2.2 ความพึงพอใจในองค์กร

## 3. ด้านการรับรู้

3.1 ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร

3.2 ความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาและองค์กรแม้คนอื่นจะมีปฏิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร

3.3 ความรู้สึกว่าองค์กรและผู้บังคับบัญชามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

3.4 ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

### แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

อำนวยการชัย ปฏิพันธ์เฝ้าพงศ์ กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีและการอุทิศตนของลูกจ้างไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้เอง ฝ่ายจัดการต้องทำให้เกิดขึ้นมา การสร้างบรรยากาศแห่งความจงรักภักดีโดยการดูแลเอาใจใส่และให้ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ไม่สิ้นเปลืองมากนัก แต่ได้รับประโยชน์ มีคุณค่ามากโดยมีหลักการพื้นฐาน คือ การให้หลักประกันเรื่องงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับ การลงทุนในการพัฒนาคน จ่ายค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆอย่างเป็นธรรม เพราะการจ่ายค่าจ้างและให้สวัสดิการที่เป็นธรรมก็เหมือนกับ การเลื่อนคนในให้รับตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวคือเป็นการช่วยส่งข่าวสารให้ทุกคนรู้ว่าความจงรักภักดีย่อมได้รับรางวัลตอบแทน

ความจงรักภักดีเสียสละและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรนั้น เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพอใจในเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนปรารถนาจะดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร และความรู้สึกที่มีต่อสถานภาพและชื่อเสียงขององค์กร รวมถึงความรู้สึกว่าที่ทำงานนั้นมีเกียรติและมีความมั่นคงสูงดังเช่น ผลการวิจัยของบัญชา นิยมประเสริฐ ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ อาจเป็นเพราะความรู้สึกว่าการทำงานในระบบราชการมีความมั่นคง และเป็นงานที่มีเกียรติถึงแม้จะเป็นงานที่ได้รับเงินเดือนน้อยกว่าการทำงานในหน่วยงานเอกชนเอกชน แต่การรับราชการก็มีผลระยะยาว เพราะเมื่อเกษียณอายุราชการแล้ว จะมีเงินบำเหน็จบำนาญพอที่จะเลี้ยงชีพได้ตลอดชีวิต ถึงแม้จะมีปัญหาและอุปสรรคในด้านการปรับเปลี่ยนระบบบริหารจากระบบราชการไปสู่ระบบองค์กรอิสระก็ตาม



ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร สิทธิโชค วรรณุสันติ (สิทธิโชค วรรณุสันติ. 2530: 52) ได้กล่าวถึง การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์กรช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังตามสิ่งที่เขาต้องการ คนในองค์กรนั้นจึงจะเกิดความจงรักภักดีแก่องค์กรตามมา โดยได้รวมกลุ่มความต้องการที่สำคัญๆของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสมบูรณ์พอควร อันได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือความต้องการทางสรีระทั้งหมดนั่นเอง รวมถึงความต้องการสวัสดิการและความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบายพอควร ในอันที่จะได้ตอบสนองความต้องการทางสรีระได้อย่างพอสมควร

2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัว มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีโครงการให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่นๆ นอกเหนือไปจากการทำงาน

3. คนเราทุกคนมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในชีวิต อยากพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีและสูงค่ามากขึ้นไปเรื่อยๆ

### ผลของความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผลของความจงรักภักดีต่อองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment) จากการศึกษาวิจัย พบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้ (อนันตชัย คงจันทร์. 2529: 36-38) คือ

1. การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความจงรักภักดีต่ำ ได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์นี้ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับอัตราการขาดงานแต่ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตว่าความสัมพันธ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ทางอ้อม และก็ไม่ใช่ปัจจัยเดียวหรือเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนขาดงาน หากแต่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของสมาชิกองค์กร

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน จากการศึกษาของนักวิชาการ พบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. การเปลี่ยนงาน นักวิชาการทางด้านองค์กร เชื่อว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรมีผลกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน แต่ก็พบว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรอื่นๆ เช่น พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป (Desire to stay) และมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันกับความตั้งใจในการหางานอื่น (Intensive to Search for Another Job)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร กล่าวคือ นอกจากองค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความจงรักภักดี ต่อองค์กรให้เกิดกับสมาชิกขององค์กร

ดังนั้น จึงสามารถสรุปประเด็นสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ดังนี้

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กรสามารถ ใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความจงรักภักดีเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน
2. ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสาน ระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรัก และผูกพันต่อองค์กรของคนนั่นเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรที่กล่าวมาแล้วสามารถนำไปใช้ในองค์กรได้แต่จะได้ผลดีเพียงไรนั้นเป็นผลเนื่องมาจากความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้ใช้พฤติกรรมและความรู้สึกที่เป็นเครื่องชี้วัดความจงรักภักดี ซึ่งจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม ดังนั้น การที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรจึงต้องศึกษาในเรื่องของความพอใจต่อสวัสดิการ เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรได้

## 8. ประวัติและความเป็นมาของบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

### บริษัทแม่ประเทศญี่ปุ่น

โตโยต้า ทูโซ คอร์ปอเรชัน: Toyota Tsusho Corporation: TTC

2479 บริษัท โตโยตะ คินยู ได้ก่อตั้ง และเริ่มดำเนินงานให้บริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าที่ซื้อรถโตโยต้า

2485 เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท โตโยตะ ซังเกียว จำกัด และได้ขยายการให้บริการรวมทั้งเป็นตัวกลางในการซื้อขายสินค้าต่างๆ

- 2491 แผนกที่เป็นตัวกลางในการซื้อขายสินค้าต่างๆ ได้แยกมาตั้งเป็นบริษัทใหม่ ภายใต้ชื่อ บริษัท นิซชิน ทูโช จำกัด (ปัจจุบันคือ โตโยต้า ทูโช คอร์ปอเรชั่น)
- 2499 เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท โตโยตะ ทูโช จำกัด
- 2500 ก่อตั้งบริษัทร่วมทุนในต่างประเทศเป็นแห่งแรก คือ บริษัท โตโยต้า ไทยแลนด์ คัมปะนี จำกัด (ปัจจุบัน คือ บริษัท โตโยต้า ทูโช (ไทยแลนด์) จำกัด)
- 2530 เปลี่ยนชื่อเป็น โตโยต้า ทูโช คอร์ปอเรชั่น
- 2542 ร่วมมือทางธุรกิจกับ บริษัท คาไซ จำกัด
- 2543 ซื้อหุ้นบางส่วนและร่วมมือทางธุรกิจกับ โตเมน คอร์ปอเรชั่น และได้ควบรวมกิจการกับ บริษัท คาไซ จำกัด
- 2549 ควบรวมกิจการกับ โตเมน คอร์ปอเรชั่น

### ประเทศไทย

บริษัท โตโยต้า ทูโช (ไทยแลนด์) จำกัด: Toyota Tsusho (Thailand) Co., Ltd.: TTTC

- 2500 5 มกราคม 2500 ก่อตั้ง บริษัท โตโยต้า ไทยแลนด์ คัมปะนี จำกัด มีพนักงาน 27 คน
- 16 กุมภาพันธ์ 2500 เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท โตโยต้า (ไทยแลนด์) จำกัด
- 2523 ย้ายที่ตั้งจากย่านสีลม มาตั้งที่ถนนอโศก-ดินแดง
- 2530 เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท โตโยต้า ทูโช (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อให้สอดคล้องกับบริษัทแม่
- 2544 21 สิงหาคม 2544 ควบรวมกิจการกับบริษัท คาไซ จำกัด
- 2550 28 กุมภาพันธ์ 2550 ควบรวมกิจการกับบริษัท โตเมน (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท โตเมน เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด

บริษัท โตโยต้า ทูโช (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นการร่วมทุนระหว่างตระกูลเซาว์วชิษฐ และ Toyota Tsusho Corporation สัดส่วนการถือหุ้น ร้อยละ 51 และ 49 ตามลำดับ สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 607 ถนนอโศก-ดินแดง แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400 นอกจากนี้ยังมีสำนักงานที่มตะนคร

ประกอบธุรกิจนำเข้า ส่งออก นายหน้า บริการ ธุรกิจการค้าและค้าปลีกในประเทศไทยและทั่วโลก บริการซื้อขายให้กับกลุ่มบริษัทโตโยต้าทั้งในและต่างประเทศ มีเครือข่ายในกลุ่ม Toyota Tsusho Group มากกว่า 50 ประเทศทั่วโลก

บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO-9001 และมาตรฐาน ISO-14001 ในเดือนกันยายน 2543 และเดือนธันวาคม 2546 ตามลำดับ

## ปรัชญาพื้นฐานของบริษัท

นิยามของปรัชญาพื้นฐาน:

- ประกาศต่อสาธารณะ ให้ทราบถึงหลักการของบริษัท
- กำหนดเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ
- ประกาศเจตนารมณ์ในความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะสร้างสรรค์และเพิ่มมูลค่าของงานให้ผู้มีส่วน

เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับทราบ

แนวทางในการปฏิบัติ:

- พนักงานจะต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณและกฎระเบียบที่มีอยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุปรัชญา

บริษัท

- ปฏิบัติตนดังเช่นคนดีของสังคม

วิสัยทัศน์ (Vision):

- การพัฒนาบุคลากรเป็นหลักสำคัญของผู้บริหาร
- กระจายอำนาจสู่สายปฏิบัติงาน
- จัดหาจัดเตรียมการบริการ และการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมอย่างครบวงจร เพื่อตอบสนอง

ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

- ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างกระฉับกระเฉง และเป็นที่พึงพอใจ

ของพนักงาน

พันธกิจ (Mission):

- เพิ่มมูลค่าแก่องค์กรภายใต้คติ “เพื่อสังคม” โดยการช่วยเหลือสังคม และเพิ่มมูลค่าให้แก่

ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด

เป้าหมาย (Goal):

ผลลัพธ์จากปรัชญาพื้นฐานและวิสัยทัศน์ขององค์กรข้างต้น จะส่งผลให้บริษัทเป็น

**“บริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอันดับหนึ่ง”**

แนวทางในการปฏิบัติ: เพื่อจะเป็นบุคลากรที่ดีของบริษัท มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส และเป็นธรรม
- รับผิดชอบต่อ สร้างสรรค์ความเจริญให้กับสังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- สร้างสรรค์คุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร
- ให้ความเคารพต่อผู้อื่นและสรรค์สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

### วิสัยทัศน์ 2015 (LEAD THE NEXT)

- ให้ความสำคัญกับเป้าหมายที่จะนำไปสู่ปรัชญาของบริษัท
- กำหนดแผนปฏิบัติระยะเวลา 10 ปี สำหรับเป้าหมายสุดท้าย
- มีการวางกลยุทธ์โดยเน้นที่ธุรกิจหลัก และมุ่งไปสู่เป้าหมายสูงสุดที่ต้องการ
- การดำเนินงานอย่างมีกลยุทธ์ โดยอาศัยหลัก 12 ประการ (LEAD)

### ปัจจุบันแผนผังองค์กรของบริษัทแบ่งออกเป็น 18 ฝ่าย ดังนี้

- Chemical & Plastics Department: ทำหน้าที่นำเข้าและส่งออกสินค้าเกี่ยวกับเม็ดพลาสติก สี และสารเคมีต่างๆ
- Global Production Parts Department.: ทำหน้าที่นำเข้าและส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ทุกชนิด
  1. Textiles & Auto Parts Department: ทำหน้าที่เป็นผู้นำเข้าส่งออกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สิ่งทอ และอุปกรณ์ตกแต่งภายในรถยนต์
  2. Textile Products Department: ทำหน้าที่นำเข้าและส่งออกผลิตภัณฑ์สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม
  3. Machinery Department: ทำหน้าที่นำเข้าและส่งออกเครื่องจักร อะไหล่เครื่องจักร ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมยานยนต์ รวมถึงอุตสาหกรรมสิ่งทอ
  4. Steel Raw Material & Recycle Department: ทำหน้าที่นำเข้าและส่งออกเศษเหล็กทุกชนิด
  5. Steel Bar & Pipes Department: ทำหน้าที่นำเข้าและส่งออกเหล็กเพลาและท่อ
  6. Non-Ferrous Metal Department: ทำหน้าที่นำเข้าและส่งออกโลหะทุกชนิด ทองแดง ทองเหลือง อลูมิเนียม
  7. Metal Planning Department: ทำหน้าที่ดูแลกิจกรรมการขายของกลุ่มสินค้าเหล็กทุกประเภท และงานด้านความปลอดภัยในโรงงานทุกประเภท
  8. Steel Sheet Department: ทำหน้าที่นำเข้าและส่งออกเหล็กแผ่นเรียบ สำหรับผลิตเป็นตัวถังรถยนต์ อลูมิเนียม สแตนเลสทุกชนิด
  9. Food & Produce Department: ทำหน้าที่นำเข้าและส่งออกอาหารสำเร็จรูปแช่แข็ง อาหารทะเลแช่แข็ง ข้าว น้ำตาล ถั่ว ฯลฯ

10. Accounting & Finance Department: ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการดูแลเรื่องงานบัญชี และการเงินทั้งหมดของบริษัท

11. HR. and Gen. Affairs Department: ทำหน้าที่สนับสนุนนโยบายของบริษัท ศูนย์กลางในการติดต่อ และให้บริการเรื่องงานที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคลให้แก่พนักงาน และทุกฝ่ายงานในบริษัท

12. Logistics Department: ทำหน้าที่ประสานงานการนำเข้า และส่งออกการขนส่งภายในประเทศ เกี่ยวกับสินค้าทั้งหมดของบริษัทและบริษัทในเครือทั้งหมด ทั้งทางเรือและทางเครื่องบิน

13. Planning & Risk Management Department: ทำหน้าที่ในการวางแผน และควบคุมการดำเนินงานของบริษัท กฎหมาย

14. IT Department: ทำหน้าที่ในการดูแลระบบงานคอมพิวเตอร์ รวมถึงงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์

15. Kaizen and Safety Department: ทำหน้าที่พัฒนาคุณภาพ และความปลอดภัยของบริษัทและบริษัทในเครือทั้งหมด

16. Business Development Department: ทำหน้าที่พัฒนาธุรกิจทั้งหมดของบริษัทมีพนักงานทั้งหมด 600 คน แบ่งเป็นชาย 306 คน หญิง 294 คน

### **สวัสดิการของบริษัท**

#### **ค่ารักษาพยาบาล สำหรับพนักงาน:**

1. กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย พนักงานสามารถเลือกเข้ารับการรักษา ดังนี้
  - 1.1 เข้ารับการรักษาตามโรงพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม
  - 1.2 ใช้สิทธิประกันสุขภาพกลุ่มที่บริษัทฯ จัดให้ ตามสิทธิที่ระบุไว้ในหนังสือคู่มือประกันกลุ่ม
2. การทำฟัน: ค่ารักษาฟันปีละ 3,000 บาทต่อปี ไม่รวมถึงการใส่ฟัน จัดฟัน
3. การตรวจสุขภาพประจำปี: จะจัดให้มีการตรวจสุขภาพปีละ 1 ครั้ง
4. ค่ารักษาพยาบาลครอบครัวของพนักงาน มีหลักเกณฑ์ ดังนี้
  - 4.1 เป็นพนักงานประจำที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป
  - 4.2 ใช้ได้กับ บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรซึ่งยังไม่บรรลุนิติภาวะ โดยชอบด้วยกฎหมาย
  - 4.3 โรคที่เบิกได้ ให้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับสำนักงานประกันสังคม แต่ไม่รวมถึงการทำฟัน
  - 4.4 สามารถเบิกได้ปีละไม่เกิน 5,000 บาท ต่อครอบครัว และไม่เกินคนละ 300 บาทต่อวัน โดยแสดงใบเสร็จรับเงินตัวจริงพร้อมใบรับรองแพทย์

## เงินช่วยเหลือ

### 1. เงินช่วยเหลือค่าทำศพ

1.1 กรณีพนักงานเสียชีวิตจะได้รับเงินช่วยเหลือดังนี้

1.1.1 จากบริษัทฯ 20,000 บาท

1.1.2 จากประกันชีวิตกลุ่ม 100,000 บาท และเพิ่มอีก 100,000 บาท ในกรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ

1.1.3 จากสำนักงานประกันสังคม ตามหลักเกณฑ์และสิทธิประโยชน์ที่พึงได้

1.2 กรณีคู่สมรสหรือบุตรของพนักงานเสียชีวิตรายละ 10,000 บาท

1.3 กรณีบิดาหรือมารดาของพนักงานเสียชีวิตรายละ 5,000 บาท

### 2. ของขวัญการสมรส

พนักงานที่ทำการสมรสจะได้รับของขวัญการสมสรายละ 2,000 บาท โดยนำไปสำคัญสมรสหรือหลักฐานการสมรสมาแสดงต่อแผนกบุคคลภายใน 30 วัน หลังจากวันสมรสทั้งนี้เฉพาะการสมรสครั้งแรกเท่านั้น

## การกู้เงิน

### การกู้เงินเพื่อจัดซื้อรถยนต์

#### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้พนักงานมีความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อลดภาระการชำระดอกเบี้ยสูง

1.3 เพื่อเพิ่มยอดขายสำหรับรถ "โตโยต้า"

#### 2. เงื่อนไขในการกู้เงิน

2.1 พนักงาน ต้องเป็นพนักงานที่พ้นระยะเวลาทดลองงานแล้วสำหรับระดับตั้งแต่หัวหน้าแผนก หรืออายุงาน 2 ปี ขึ้นไปสำหรับพนักงานทั่วไป และต้องไม่เคยได้รับหนังสือเตือนใดๆ เกี่ยวกับการกู้เงินเพื่อจัดซื้อรถยนต์ (หนังสือเตือนมีอายุ 1 ปี)

2.2 วงเงินกู้และผู้อนุมัติ วงเงินกู้ไม่เกิน 80% ของราคาซื้อและไม่เกิน 600,000 บาท โดยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ หรือสูงกว่าจะเป็นผู้พิจารณาและอนุมัติเงินกู้

2.3 รถยนต์ เก๋งหรือกระบะยี่ห้อโตโยต้า

2.4 ระยะเวลาการผ่อนชำระ

ประเภทของรถ	ผ่อนได้สูงสุด
รถใหม่	8 ปี
รถเก่าใช้แล้วไม่เกิน 3 ปี	7 ปี
รถเก่าใช้แล้วไม่เกิน 5 ปี	5 ปี
รถเก่าใช้แล้วไม่เกิน 7 ปี	3 ปี
รถเก่าใช้แล้วไม่เกิน 8 ปี	2 ปี

2.5 อัตราดอกเบี้ย ดอกเบี้ยคิดแบบต้นลดดอกเบี้ยในอัตราดอกเบี้ยภายใน (Internal Interest Rate)

2.6 การผ่อนชำระ ผ่อนชำระเดือนละหนึ่งงวด ประกอบด้วยเงินต้นและดอกเบี้ยโดย

- หักจากเงินเดือนทุกเดือน
- หักจากโบนัสครั้งหนึ่ง

2.7 จำนวนเงินผ่อน จำนวนเงินผ่อนแต่ละเดือนต้อง

- ไม่เกิน 1/2 ของเงินเดือนหลังจากหักค่าผ่อนชำระอื่นๆ สำหรับพนักงานที่ยังมิได้สมรสหรือคู่สมรสมีรายได้
- ไม่เกิน 1/3 ของเงินเดือนหลังจากหักค่าผ่อนชำระอื่นๆ สำหรับพนักงานที่สมรสแล้วและคู่สมรสไม่มีรายได้

2.8 การประกันภัย พนักงานต้องประกันภัยชั้นหนึ่งตลอดระยะเวลาการผ่อนชำระ และส่งสำเนากรมธรรม์ใหม่ทุกครั้งเมื่อกรมธรรม์ฉบับเก่าหมดอายุลง

2.9 กุญแจสำรอง ทะเบียนรถยนต์ และเอกสารโอนลอย พนักงานต้องส่งมอบกุญแจสำรองและทะเบียนรถยนต์ให้กับบริษัทฯ พร้อมเอกสารโอนลอย ซึ่งบริษัทฯ จะส่งมอบกุญแจสำรอง ทะเบียนรถยนต์ และเอกสารโอนลอยคืนเมื่อพนักงานได้ชำระหนี้หมดแล้ว

2.10 ภาษีรถยนต์ พนักงานต้องเป็นผู้ชำระค่าภาษีประจำปี โดยขอเยี่ยมคู่มือจดทะเบียนล่วงหน้าได้

2.11 พนักงานออกจากงาน พนักงานที่ลาออกหรือให้ออกจากงานจะต้องชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ยทั้งหมดก่อนออกจากงาน

2.12 สัญญาเงินกู้ พนักงานที่ได้รับอนุมัติกู้เงินจะต้องทำสัญญาเงินกู้กับบริษัทฯ



## การกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารอาคารสงเคราะห์

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อซื้อที่ดินพร้อมอาคารหรือห้องชุดเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง
- 1.2 เพื่อซื้อหรือปลูกสร้างอาคารเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง
- 1.3 เพื่อขยายต่อเติมหรือซ่อมแซมอาคารอันเป็นที่อยู่อาศัย
- 1.4 เพื่อไถ่ถอนจำนองหรือขายฝากอันผูกพันที่ดินและหรืออาคารหรือห้องชุดอันเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง
- 1.5 เพื่อซื้อที่ดินเป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง
- 1.6 วัตถุประสงค์อื่น ๆ ตามที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์จะประกาศเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไข

### 2. เงื่อนไขในการให้กู้เงิน

2.1 การกู้ยืมเงินเพื่อที่อยู่อาศัยตามข้อตกลงนี้ ให้ใช้บังคับเฉพาะการกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยของพนักงานประจำ ซึ่งทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยให้กู้ไม่เกินร้อยละ 100 ของราคาประเมิน แต่ไม่เกินร้อยละ 100 ของ ราคาซื้อขายทุกประเภทหลักประกันและวัตถุประสงค์การขอกู้ (ไม่รวมที่ดินเปล่า) ยกเว้น กรณีหน่วยงาน สวัสดิการ เป็นธุรกิจเอกชนและผู้ใช้สิทธิสวัสดิการซึ่งพ้นระยะเวลาการทดลองงานแล้ว แต่ทำงานในธุรกิจ เอกชนนั้นไม่ถึง 2 ปี ให้กู้ไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาประเมิน แต่ไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาซื้อขาย

2.2 พนักงานที่จะขอกู้เงินต้องเป็นผู้ที่บริษัท พิจารณาให้ใช้สิทธิในการขอกู้เงินนี้ได้

2.3 วงเงินที่ให้กู้แต่ละราย ผู้กู้จะต้องมีรายได้ตามระเบียบการให้กู้ของธนาคารฯ กรณีมีผู้กู้ร่วมด้วย จำนวน เงินงวดผ่อนชำระต่อธนาคารฯ เป็นรายเดือนจะต้องไม่เกินเงินเดือนของผู้กู้ที่ได้สิทธิจากบริษัทฯ

2.4 ที่ดินหรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างที่จะใช้จำนองเป็นหลักประกันการชำระหนี้เงินกู้ ต้องอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ปทุมธานี นครปฐม ฉะเชิงเทรา พระนครศรีอยุธยา สมุทรสาคร และจังหวัดที่มีสาขาของ ธนาคารฯ ต้องเป็นที่ดินที่มีโฉนดและรถยนต์เข้าถึงโดยสะดวก

2.5 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้เป็นไปตามประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับเงินกู้รายย่อยตามโครงการสวัสดิการ ของธนาคารฯ

2.6 วิธีการขอกู้เงิน ในการพิจารณาดำเนินการให้กู้เงินและการกำหนดวงเงินที่จะอนุมัติให้กู้ในขั้นสุดท้าย ให้เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ในการให้กู้เงินของธนาคารฯ

2.7 ในการผ่อนชำระเงินกู้ให้แก่ธนาคารฯ นั้น บริษัทฯ จะทำการหักเงินเดือนหรือค่าจ้างของผู้กู้เพื่อส่งชำระ เงินกู้ให้แก่ธนาคารฯ ทุกๆ เดือน ตามที่ธนาคารฯ แจ้งให้ทราบภายในวันที่ 24 ของเดือน จนกว่าจะมีการชำระหนี้เสร็จสิ้น

2.8 ในกรณีที่ผู้กู้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน บริษัทฯ จะแจ้งให้ธนาคารฯ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ให้บริษัทฯ พ้นจากหน้าที่ตามข้อ 2.8 นับแต่วันที่ธนาคารฯ ได้รับทราบหนังสือแจ้งเป็นต้นไป

2.9 หากมีปัญหาขัดข้องใด ๆ เกิดขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัยที่กำหนด โดยข้อตกลงนี้ให้ธนาคารฯ และบริษัทฯ ร่วมกันพิจารณาแก้ไขต่อไป

2.10 เงื่อนไขอื่นๆ ตามที่ธนาคารฯ จะมีการประกาศแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติม

## โครงการหลักสูตร ภาษาอังกฤษ, ภาษาญี่ปุ่น และภาษาจีน

### เรื่อง โครงการเรียนภาษา

เรียน พนักงานทุกท่าน

ตามที่บริษัทฯ ได้มีนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยได้จัดให้มีโครงการเรียนภาษานอกเวลางานเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่นดียิ่งขึ้นนั้น

บัดนี้ บริษัทฯ ได้เล็งเห็นว่าการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต ภาษาจีนก็เป็นอีกภาษาหนึ่งที่ตลาดมีความต้องการสูง ดังนั้น ทางบริษัทฯ จึงเห็นควรส่งเสริมให้พนักงานเลือกลงเรียนภาษาจีนเพิ่มได้อีก 1 ภาษา โดยยึดหลักเกณฑ์ในการเบิกสวัสดิการ เช่นเดียวกับหลักสูตรภาษาอังกฤษ/ญี่ปุ่น/จีน คือ

- เรียนนอกเวลางานปกติ
- เป็นหลักสูตรที่มีระยะเวลาเรียนไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง และมีการประเมินผลเมื่อจบหลักสูตร

หลักสูตร

- เบิกค่าเรียนได้ตามจริง แต่ไม่เกิน 1,500 บาท โดยแสดงใบเสร็จรับเงินพร้อมใบแจ้งผลการเรียน ซึ่งจะต้องสอบได้ไม่ต่ำกว่า 60% หรือเทียบเท่า

- เบิกได้ไม่เกิน 3 หลักสูตร / ภาษา / ปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2547 เป็นต้นไป

ค่าทักษะภาษาต่างประเทศ มีเงื่อนไขตามตารางดังนี้

สถาบัน	ระดับพนักงาน		ระดับหัวหน้างาน-ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก		ค่าทักษะ
	ส่วนงานทั่วไป	ส่วนงานตลาด	ส่วนงานทั่วไป	ส่วนงานตลาด	
Toeic	450 - 550 คะแนน	550 - 650 คะแนน	550 - 650 คะแนน	650 - 750 คะแนน	400 บาท
	555 - 650 คะแนน	655 - 750 คะแนน	655 - 750 คะแนน	755 - 800 คะแนน	500 บาท
	655 คะแนนขึ้นไป	755 คะแนนขึ้นไป	755 คะแนนขึ้นไป	805 คะแนนขึ้นไป	1,000 บาท
JLP/Jetro	ระดับ 1 / 700 คะแนนขึ้นไป				3,000 บาท
	ระดับ 2 / 550 คะแนนขึ้นไป				2,000 บาท
	ระดับ 3 / 400 คะแนนขึ้นไป				800 บาท
HSK	Intermediate				400 บาท

ทั้งนี้ พนักงานต้องส่งผลการทดสอบต้นฉบับแก่ทางบริษัท และให้ยกเว้นพนักงานระดับตั้งแต่ผู้จัดการแผนกขึ้นไปหรือพนักงานที่ได้รับค่าทักษะนี้อยู่แล้ว ไม่สามารถเบิกสวัสดิการนี้ได้

### เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทฯ ได้จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 เพื่อเป็นสวัสดิการให้พนักงานได้มีเงินสะสมเมื่อออกจากงานโดยพนักงานที่พ้นระยะทดลองงาน และได้รับการบรรจุจะมีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกกองทุนฯ ได้ โดยสมาชิกยินยอมให้หักเงินเดือนเพื่อเป็นเงินสะสมเข้ากองทุนฯ และบริษัทฯ จะจ่ายเงินสมทบให้ในอัตราส่วนเดียวกัน ในวันที่มีการจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้างทุกเดือน เป็นอัตราร้อยละของเงินเดือนหรือค่าจ้างก่อนหักภาษีเงินได้ซึ่งคิดตามอายุการทำงานของสมาชิกผู้นั้น

ค่าเครื่องแบบพนักงาน พนักงานหญิงจะได้รับสวัสดิการค่าเครื่องแบบ คนละ 6,000 บาท

## 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรศักดิ์ สุนันตะเครือ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สรุปได้ว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน โดยพบว่า พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด พนักงานในแต่ละระดับ จะมีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันไป อาจขึ้นอยู่กับความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความปรารถนาในตำแหน่งหน้าที่การงานนั้นๆ และทรัพย์สินเงินทองต่างๆ แตกต่างกันไป พนักงานในแต่ละระดับ จะมีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกันไป อาจขึ้นอยู่กับประเภทของงาน ความยากง่ายของงาน และความสำคัญของงานนั้นๆ แล้วนำมาพิจารณาว่าจะทุ่มเทให้มากระดับใด เพื่อให้องค์กรประสบ

ความสำเร็จ พนักงานแต่ละคนในสายปฏิบัติการ ล้วนแล้วแต่ไม่มีความต้องการให้ผู้ใด หรือองค์กรใดมากล่าวหาองค์กรในทางที่ไม่ดี พนักงานยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่ยื่น พนักงานส่วนใหญ่ไม่ต้องการทำงานที่องค์กรแห่งนี้จนกว่าเกษียณ

พิชิต ชติเรือง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจโดยรวมและความภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท สุพรีม ปริซิ่ง แมนูแฟคเจอร์ จำกัด สรุปได้ว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุ 26-33 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีสถานภาพโสด โดยเป็นพนักงานฝ่ายการผลิตรายเดือน มีรายได้ต่อเดือน 6,001-12,000 บาท และอยู่ในหน่วยงานแผนกสนับสนุนการผลิต ส่วนความพึงพอใจโดยรวมเป็นรายด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมด้านค่าตอบแทน พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในข้อท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้ ด้านความมั่นคงปลอดภัย พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการความปลอดภัยในการทำงานกับเครื่องจักรอัตโนมัติ CNC มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการบรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นมิตรไมตรีต่อกันมีความพึงพอใจในระดับมาก ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานเป็นรายด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงาน และด้านความรู้สึกของพนักงาน พบว่า ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงาน พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันไปด้วยดี และด้านความรู้สึกของ

พนักงาน พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กร มีความภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการทำงาน of พนักงานพบว่า พฤติกรรมการทำงาน of พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาทำงานสาย และท่านไม่เคยขาดงาน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับดี

สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์, ความพึงพอใจของพนักงาน, สวัสดิการ, ความคาดหวัง, การรับรู้, ความภักดีต่อองค์กร, ที่มีผลต่อความพอใจต่อสวัสดิการ และความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทุโฮ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยและการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิจัย ซึ่งสามารถนำไปสรุปผลและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทโตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 550 คน [ที่มา: ระบบฐานข้อมูล บริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด ณ กรกฎาคม 2553]

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 550 คน (ที่มา: ระบบฐานข้อมูล บริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด ณ กรกฎาคม 2553) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1967: 580 - 587) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณตามสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 232 คน และผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 8 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 คนโดยใช้สูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อกำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

$$n = \frac{550}{1 + (550)(0.05)^2}$$

$$\text{ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง} = 232 \text{ คน}$$

จากสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 232 คน และกำหนดค่าความผิดพลาดไม่เกิน 5% จำนวน 8 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีจำนวนพนักงานแต่ละฝ่าย ดังนี้

ลำดับที่	ฝ่าย	จำนวน(คน)
1.	ฝ่ายพลาสติกและเคมีภัณฑ์	70
2.	ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ, ผลิตภัณฑ์อาหาร, ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ, ผลิตภัณฑ์อาหาร	50
3.	ฝ่ายเหล็กแผ่น, วัสดุตีเหล็กและรีไซเคิล, เหล็กเพลลาและท่อ, อโลหะ, วางแผนโลหะ	120
4.	ฝ่ายส่วนประกอบยานยนต์, เครื่องจักรกล	125
5.	ฝ่ายบัญชีและการเงิน, โลจิสติกส์, วางแผน และจัดการความเสี่ยง, พัฒนารูธุรกิจ	101
6.	ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, พัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย	84
	รวม	550

จากจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนำมาคำนวณอัตราส่วนจากจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละฝ่าย ได้สัดส่วนดังนี้

ลำดับที่	ฝ่าย	จำนวน(คน)
1.	ฝ่ายพลาสติกและเคมีภัณฑ์ (70x240)/550	31
2.	ฝ่ายสิ่งทออุตสาหกรรม และชิ้นส่วนยานยนต์, ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ, ผลิตภัณฑ์อาหาร (50x240)/550	22
3.	ฝ่ายเหล็กแผ่น, วัตถุดิบเหล็กและรีไซเคิล, เหล็กเพลและท่อ, อโลหะ, วางแผนโลหะ (120x240)/550	52
4.	ฝ่ายส่วนประกอบยานยนต์, เครื่องจักรกล (125x240)/550	54
5.	ฝ่ายบัญชีและการเงิน, โลจิสติกส์, วางแผน และจัดการความเสี่ยง, พัฒนารูธุรกิจ (101x240)/550	44
6.	ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, พัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย (84x240)/550	37
รวม		240

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 โดยวิธีสะดวกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 240 คน

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาความพอใจต่อสวัสดิการและความรักดีของพนักงาน บริษัท ไทโยต้า ทุโฮ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามชนิดปลายปิด และมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)



**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งใช้สเกลคำตอบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล

1. ประกันสุขภาพกลุ่ม
2. ค่าทำฟัน
3. ค่ารักษาพยาบาลครอบครัว
4. การตรวจสุขภาพประจำปี

ด้านที่ 2 ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ

1. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
2. ช่วยงานศพ
3. ของขวัญการสมรส

ด้านที่ 3 สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้

1. กู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ / มอเตอร์ไซด์ ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ
2. กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ
3. กู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน

ด้านที่ 4 สวัสดิการด้านอื่นๆ

1. หลักสูตรเรียนภาษา
2. เครื่องแบบพนักงาน
3. เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

โดยแต่ละคำถามได้แบ่งระดับความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมิน แยกเป็นระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ดังนี้

ระดับความคาดหวัง	คะแนน
คาดหวังมากที่สุด	ระดับคะแนน 5 คะแนน
คาดหวังมาก	ระดับคะแนน 4 คะแนน
คาดหวังปานกลาง	ระดับคะแนน 3 คะแนน
คาดหวังน้อย	ระดับคะแนน 2 คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1 คะแนน

ระดับการรับรู้จริง	คะแนน
การรับรู้จริงมากที่สุด	ระดับคะแนน 5 คะแนน
การรับรู้จริงมาก	ระดับคะแนน 4 คะแนน
การรับรู้จริงปานกลาง	ระดับคะแนน 3 คะแนน
การรับรู้จริงน้อย	ระดับคะแนน 2 คะแนน
การรับรู้จริงน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับด้วยการหาช่วงของอันตรภาคชั้น(Class Interval) โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงความกว้างระหว่างชั้นตามหลักการค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2542: 82) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังของพนักงานกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวังของพนักงาน
4.21 – 5.00	ความคาดหวังต่อสวัสดิการมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความคาดหวังต่อสวัสดิการมาก
2.61 – 3.40	ความคาดหวังต่อสวัสดิการปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคาดหวังต่อสวัสดิการน้อย
1.00 – 1.80	ความคาดหวังต่อสวัสดิการน้อยที่สุด

และเกณฑ์เฉลี่ยระดับการรับรู้ของพนักงานกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้ของพนักงาน
4.21 – 5.00	การรับรู้ต่อสวัสดิการมากที่สุด
3.41 – 4.20	การรับรู้ต่อสวัสดิการมาก
2.61 – 3.40	การรับรู้ต่อสวัสดิการปานกลาง
1.81 – 2.60	การรับรู้ต่อสวัสดิการน้อย
1.00 – 1.80	การรับรู้ต่อสวัสดิการน้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการประยุกต์จากการวัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามันเซท แฮล์ม และเบอริ์ ดังนี้

คะแนนความคาดหวัง > คะแนนการรับรู้ = พนักงานไม่พึงพอใจ

คะแนนความคาดหวัง = คะแนนการรับรู้ = พนักงานไม่พอใจ

คะแนนความคาดหวัง < คะแนนการรับรู้ = พนักงานประทับใจ

หรือ

คะแนนการรับรู้ - คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็น + หมายถึง บริษัทมีสวัสดิการ เป็นที่ประทับใจแก่พนักงาน

คะแนนการรับรู้ - คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็น 0 หมายถึง บริษัทมีสวัสดิการ เป็นที่พึงพอใจแก่พนักงาน

คะแนนการรับรู้ - คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็น - หมายถึง บริษัทมีสวัสดิการ เป็นที่ไม่พอใจแก่พนักงาน

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีที่มีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบชนิดปลายปิด (Close-Ended Response Question) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 10 ด้าน ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ; 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง

ข้อที่ 2 ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร

ข้อที่ 3 ท่านจะทำงานขององค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนสูงกว่า

ข้อที่ 4 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร

ข้อที่ 5 ในความรู้สึกของท่านการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับท่าน

ข้อที่ 6 ท่านมีความรู้สึกกับองค์กรว่าองค์กรคือองค์กรของท่าน

ข้อที่ 7 ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร

ข้อที่ 8 ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร

ข้อที่ 9 ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่ 10 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความภักดีต่อองค์กร

โดยแต่ละคำถามได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วย	ระดับคะแนน 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ระดับคะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน 1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอัตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8 - 11 )

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาคชั้น ( Interval Scale ) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

โดยเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนข้างต้น มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความภักดีของพนักงาน
4.21 – 5.00	มีความภักดีในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความภักดีในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความภักดีในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความภักดีในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความภักดีในระดับน้อยที่สุด

### 3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ส่วนที่ 3 ความภักดีที่มีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ เสนออาจารย์ที่ศึกษาระดับปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และข้อเสนอเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะ

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ศึกษาระดับปริญญาโทเรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมและนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง

#### วิธีหาคุณภาพของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยวิธีคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 449-450) ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1

#### ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น

การทดสอบ	ค่าความเชื่อมั่น
ระดับความคาดหวังสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล	0.863
ระดับความคาดหวังสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ	0.943
ระดับความคาดหวังสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้	0.810

ระดับความคาดหวังด้านอื่นๆ	0.834
ระดับการรับรู้จริงสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล	0.721
ระดับการรับรู้จริงสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ	0.902
ระดับการรับรู้จริงสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้	0.822
ระดับการรับรู้จริงด้านอื่นๆ	0.737
ระดับความคิดเห็นความภักดีต่อบริษัทฯ	0.841

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเพื่อจะสามารถชี้แจงข้อสงสัยของผู้ตอบแบบสอบถามได้ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ตัวอย่าง
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ( Descriptive Statistic ) ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาจะเป็นการใช้ค่าเฉลี่ย ( Mean ) เปอร์เซนต์ ( Percentage ) ความถี่ ( Frequency ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ( Inferential Statistic ) ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA ( f-test ) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความภักดีที่มีให้ต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังของพนักงาน กับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยใช้สถิติ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโช (ไทยแลนด์) จำกัด โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient )

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนแบบสอบถามของแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง  
 $X$  แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง  
 $n-1$  แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

$$\begin{array}{ll} \sum X^2 & \text{แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง} \\ (\sum X)^2 & \text{แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง} \\ n & \text{แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \end{array}$$

## 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449-450)

$$\alpha = \frac{\overline{k \text{ covariance} / \text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance} / \text{variance}}}$$

เมื่อ $k$	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

## 3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อ 2-tails Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test โดยผลการทดสอบความแปรปรวนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน  $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} \right]^2 + \left[ \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2} \frac{1}{\frac{1}{n_1 - 1} + \frac{1}{n_2 - 1}}$$



เมื่อ	$t$	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$S_1^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน  $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ df =  $n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	$t$	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$S_1^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 135) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสูตรดังนี้

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	$SS_b$	$k-1$	$MS_b$	$MS_b/MS_w$
ภายในกลุ่ม	$SS_w$	$n-k$	$MS_w$	
ทั้งหมด	$SS_t$	$n-1$		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่  $k-1$  แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม  $df_b$

$n-k$  แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม  $df_w$

เมื่อ  $F$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution

$MS_b$  แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$SS_b$  แทน ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)

$SS_w$  แทน ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)

$k$  แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง

$n$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$df_b$  แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$df_w$  แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung, 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$\beta = \frac{MSB}{MSW}$$

$$\text{โดยค่า } MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ	$\beta$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	MSW'	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับสถิติ Brown-forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	$n_i$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	$S_i^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง i

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } df_w = n-k$$

LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j
MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม Mean square error ( $MS_w$ )
k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
$\alpha$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
$n_i$	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i
$n_j$	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Kappel. 1982: 153 – 155) มีสูตรดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	$q_D$	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paire Sample t-test) ตามความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงาน โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d / \sqrt{n}}$$

เมื่อ	$\bar{d}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างคู่ที่ทดสอบ
	$S_d$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sqrt{n}$	แทน	จำนวนคู่ที่ถูกทดสอบ

3.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544) มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	$r_{xy}$	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	$n$	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

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

1. ค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า  $r = 0$  แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกลำดับสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H <sub>0</sub>	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H <sub>1</sub>	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอในรูปแบบจำนวน และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

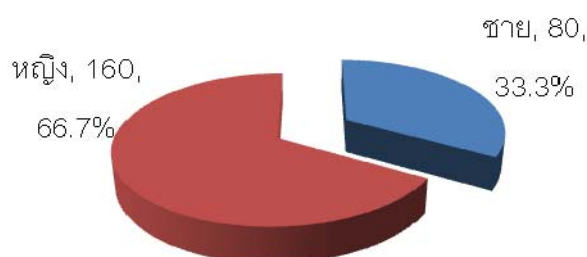
ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	80	33.3
หญิง	160	66.7
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	45	18.8
26 - 30 ปี	104	43.3
31 - 35 ปี	66	27.5
36 - 40 ปี	18	7.5
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	7	2.9
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	192	80.0
สมรส	46	19.2
หย่าร้าง / หม้าย	2	0.8
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>
<b>4. การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	4.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	209	87.0
สูงกว่าปริญญาตรี	21	8.8
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	6	2.5
10,001 – 20,000 บาท	142	59.2
20,001 – 30,000 บาท	60	25.0
30,001 – 40,000 บาท	19	7.9
40,001 บาทขึ้นไป	13	5.4
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	157	65.3
6 – 10 ปี	58	24.2
11 – 15 ปี	21	8.8
16 ปีขึ้นไป	4	1.7
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 240 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

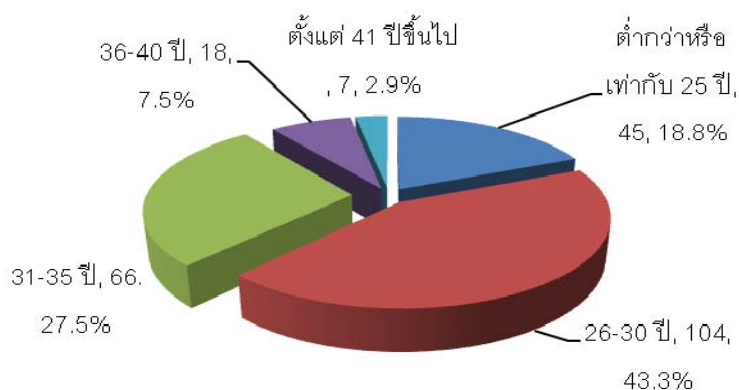
1. ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ค่าร้อยละ ด้านเพศ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

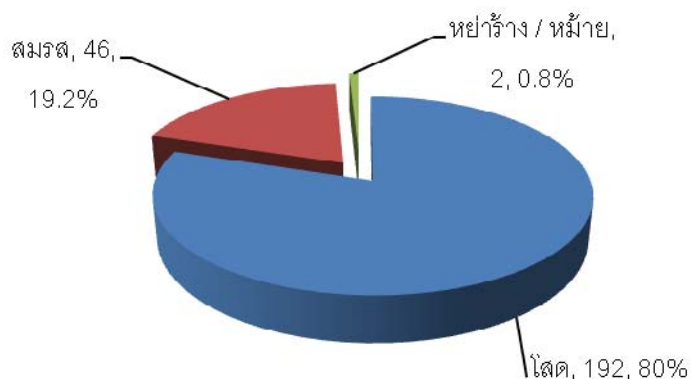


2. ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่อายุ 26-30 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา อายุ 31-35 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 อายุ 36-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ดังภาพประกอบ 5



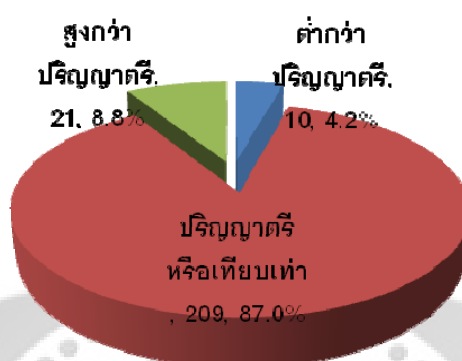
ภาพประกอบ 5 ค่าร้อยละ ด้านอายุ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ด้านสถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ ดังภาพประกอบ 6



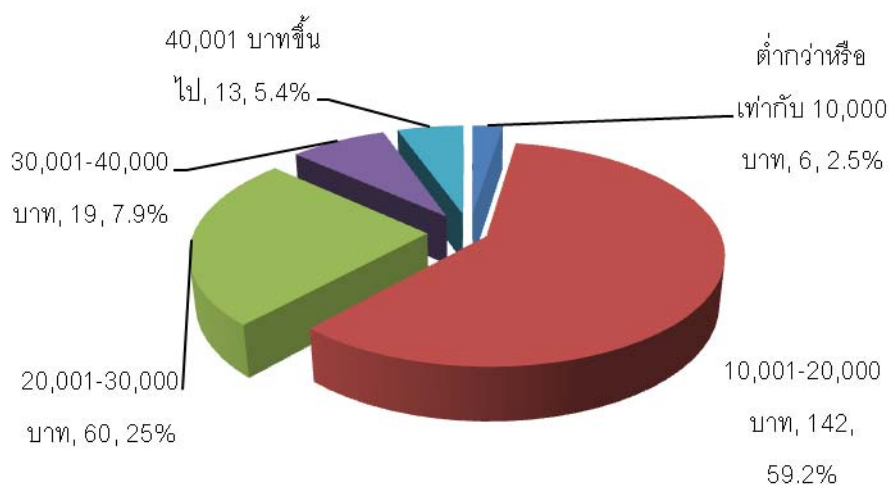
ภาพประกอบ 6 ค่าร้อยละ ด้านสถานภาพ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ ดังภาพประกอบ 7



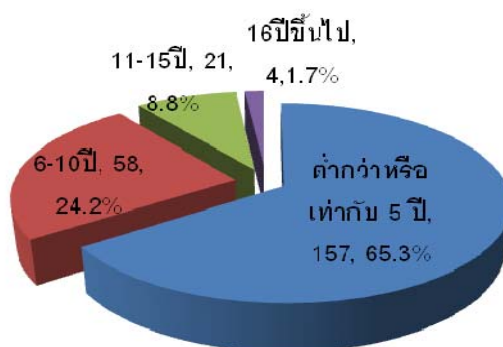
ภาพประกอบ 7 ค่าร้อยละ ด้านระดับการศึกษา ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ด้านระดับรายได้ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ระดับรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และระดับรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ค่าร้อยละ ด้านระดับรายได้ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

6. ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัทต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท 6-10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท 11-15 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท 16 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 ค่าร้อยละ ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไปผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	45	18.8
26 - 30 ปี	104	43.3
31 - 35 ปี	66	27.5
36 ปีขึ้นไป <sup>1)</sup>	25	10.4
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>

## ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	192	80.0
สมรส / หย่าร้าง / หม้าย <sup>2)</sup>	48	20.0
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>
4. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า <sup>3)</sup>	219	91.2
สูงกว่าปริญญาตรี	21	8.8
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>
5. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท <sup>4)</sup>	148	61.7
20,001-30,000 บาท	60	25.0
30,001 บาทขึ้นไป <sup>5)</sup>	32	13.3
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	157	65.4
6-10 ปี	58	2.2
11 ปีขึ้นไป <sup>6)</sup>	25	10.4
<b>รวม</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>

<sup>1)</sup> เนื่องจากพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อย จึงนำไปรวมกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี

<sup>2)</sup> เนื่องจากพนักงานสถานภาพหย่าร้าง / หม้ายมีจำนวนน้อย จึงนำไปรวมกับพนักงานสถานภาพสมรส

<sup>3)</sup> เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อย จึงนำไปรวมกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

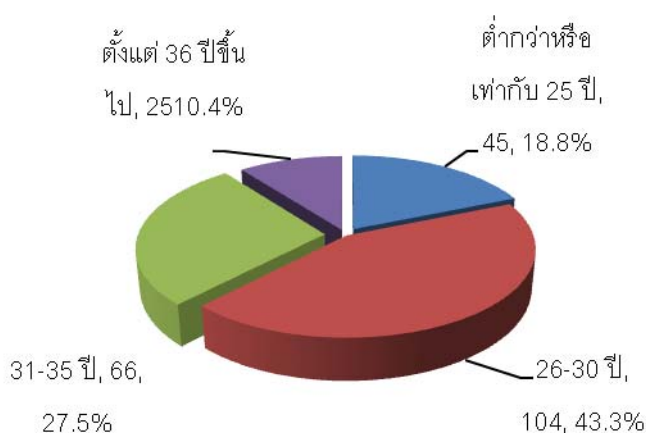
<sup>4)</sup> เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวนน้อย จึงนำไปรวมกับพนักงานที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

<sup>5)</sup> เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อย จึงนำไปรวมกับพนักงานที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท

<sup>6)</sup> เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อย จึงนำไปรวมกับพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี

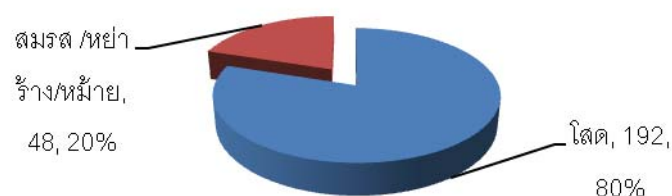
จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในเรื่อง อายุ สถานภาพ การศึกษารายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

2. ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่อายุ 26-30 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาอายุ 31-35 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ ดังภาพประกอบ 10



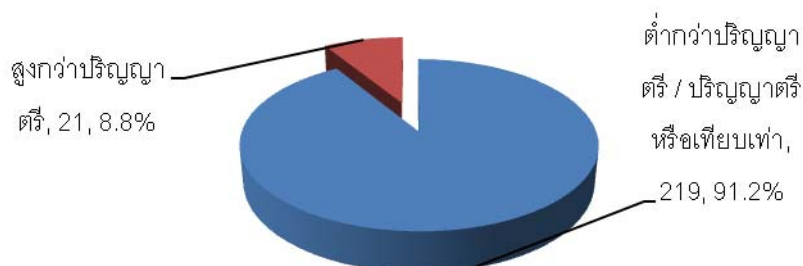
ภาพประกอบ 10 ค่าร้อยละ ด้านอายุ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างใหม่ในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่

3. ด้านสถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และสถานภาพสมรส /หย่าร้าง / หม้าย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ดังภาพประกอบ 11



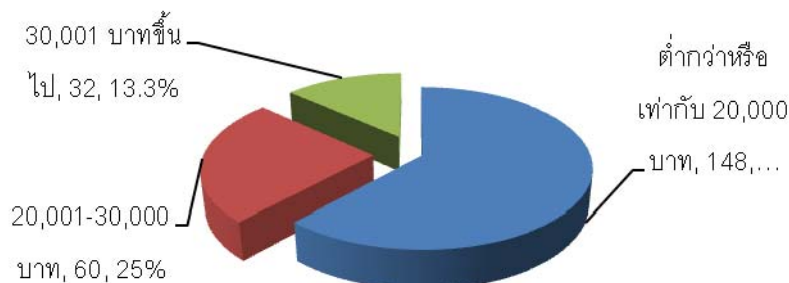
ภาพประกอบ 11 ค่าร้อยละ ด้านสถานภาพ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างใหม่ในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่

4. ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ดังภาพประกอบ 12



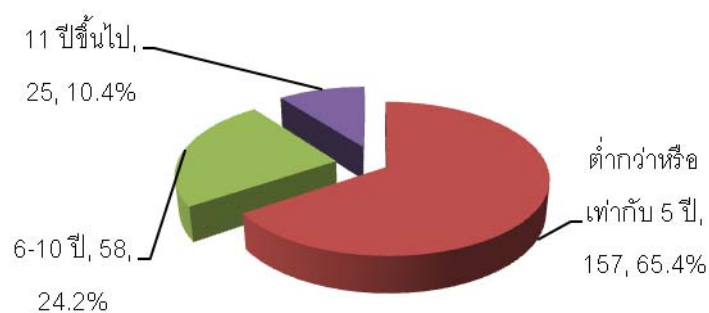
ภาพประกอบ 12 ค่าร้อยละ ด้านระดับการศึกษา ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่

5. ด้านระดับรายได้ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ ดังภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 ค่าร้อยละ ด้านระดับรายได้ ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่

6. ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัทต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท 6-10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท 11 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ ดังภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 14 คำร้อยละ ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลในตารางดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล

ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ประกันสุขภาพกลุ่ม	4.07	0.821	มาก	3.59	0.77	มาก
2. ค่าทำฟัน	3.98	0.877	มาก	3.48	0.823	มาก
3. ค่ารักษาพยาบาลครอบครัว	3.99	0.987	มาก	2.85	1.058	ปานกลาง
4. การตรวจสุขภาพประจำปี	4.05	0.801	มาก	3.59	0.798	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.758</b>	<b>มาก</b>	<b>3.38</b>	<b>0.661</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 3 พบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อในเรื่องประกันสุขภาพกลุ่มมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ การตรวจสุขภาพประจำปี อยู่ใน

ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่ารักษาพยาบาลครบครัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และค่าทำฟัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อในเรื่องประกันสุขภาพกลุ่ม และการตรวจสุขภาพประจำปีมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมาคือค่าทำฟันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และค่ารักษาพยาบาลครบครัน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ

ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	3.91	1.053	มาก	3.05	1.016	ปานกลาง
2. ช่างงานศพ	3.62	1.044	มาก	3.22	0.889	ปานกลาง
3. ของขวัญการสมรส	3.60	1.066	มาก	3.20	0.889	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.959</b>	<b>มาก</b>	<b>3.16</b>	<b>0.797</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 4 พบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ช่างงานศพ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และของขวัญการสมรส อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ตามลำดับ



ระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อในเรื่องช่วยงานศพมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 รองลงมาคือของขบวนการสมรสอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้

สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. กู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ / มอเตอร์ไซด์ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.88	0.950	มาก	3.35	0.869	ปานกลาง
2. กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.88	0.935	มาก	3.32	0.897	ปานกลาง
3. กู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน	3.59	1.031	มาก	3.18	0.852	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.872</b>	<b>มาก</b>	<b>3.28</b>	<b>0.753</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 5 พบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อในเรื่องกู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์/มอเตอร์ไซด์ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ และเงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และกู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อในเรื่องกู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ / มอเตอร์ไซด์ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมาคือเงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และกู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านอื่นๆ

ด้านอื่นๆ	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หลักสูตรเรียนภาษา	3.97	0.944	มาก	3.03	0.993	ปานกลาง
2. งบประมาณแบบพนักงาน	3.87	0.950	มาก	3.45	0.967	มาก
3. เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.99	0.887	มาก	3.57	0.820	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.849</b>	<b>มาก</b>	<b>3.35</b>	<b>0.781</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 6 พบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อในเรื่องเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ หลักสูตรเรียนภาษา ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และงบประมาณแบบพนักงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อในเรื่องเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 รองลงมาคือ งบประมาณแบบพนักงานอยู่ใน

ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และหลักสูตรเรียนภาษา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า พูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการทั้ง 4 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			
	Perception	Expectation	P-E	แปลผล
1. ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาล	3.38	4.02	-0.64	ไม่พึงพอใจ
2. ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ	3.16	3.71	-0.55	ไม่พึงพอใจ
3. สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้	3.28	3.78	-0.50	ไม่พึงพอใจ
4. ด้านอื่นๆ	3.35	3.94	-0.59	ไม่พึงพอใจ
<b>รวม</b>	<b>3.29</b>	<b>3.86</b>	<b>-0.57</b>	<b>ไม่พึงพอใจ</b>

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานไม่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า พูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาล โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.64

ลำดับ 2 ด้านอื่นๆ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.59

ลำดับ 3 ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.55

ลำดับ 4 สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.50

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความคาดหวังต่อสวัสดิการ ในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาล ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ สูงกว่าการรับรู้จริง หมายความว่าพนักงานไม่พึงพอใจต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า พูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ความภักดีของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด	ระดับความภักดี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง	4.04	.677	มาก
2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร	4.27	.610	มากที่สุด
3. ท่านจะทำงานองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนสูงกว่า	3.23	.859	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร	4.28	.646	มากที่สุด
5. ในความรู้สึกของท่านการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับท่าน	4.27	.598	มากที่สุด
6. ท่านมีความรู้สึกกับองค์กรว่า องค์กรคือองค์กรของท่าน	4.00	.694	มาก
7. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานองค์กร	3.64	.817	มาก
8. ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร	4.15	.664	มาก
9. ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร	4.08	.692	มาก
10. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความภักดีต่อองค์กร	4.12	.689	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>.516</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 8 พบว่า ความภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

เมื่อพิจารณาระดับความภักดีเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร ท่านจะทำงานองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร ในความรู้สึกของท่านการ

ปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับท่าน ท่านมีความรู้สึกกับองค์กรว่า องค์กรคือองค์กรของท่าน ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานองค์กร ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ท่านมีความรู้สึกว่าท่านมีความภักดีต่อองค์กร ในระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับ 1 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ลำดับ 2 ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร และในความรู้สึกของท่านการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ลำดับ 3 ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ลำดับ 4 ท่านมีความรู้สึกว่าท่านมีความภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ลำดับ 5 ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ลำดับ 6 ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ลำดับ 7 ท่านมีความรู้สึกกับองค์กรว่า องค์กรคือองค์กรของท่าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ลำดับ 8 ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ลำดับ 9 ท่านจะทำงานองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนสูงกว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความภักดีต่อ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกย่อยเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐานดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน

สำหรับสถิติในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภาคภูมิใจโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิงได้ผลดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test For		t-test for Equality of Means					
	Equality of Variances		เพศ	Mean	S.D	t.	df	Prob.
	F	Sig						
ความภาคภูมิใจโดยรวม	Equal Variances	4.800*	0.029	ชาย	4.01	.602		
	Assumed Equal Variances			หญิง	4.00	.469	0.098	128
	not assumed							

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความภาคภูมิใจโดยรวมระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีค่าความแปรปรวนต่อความภาคภูมิใจโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จึงพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับความภาคภูมิใจโดยรวม พบว่า ความภาคภูมิใจโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.922 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีความภาคภูมิใจต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.2 นี้กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงาน ระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ ด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความภักดีของพนักงาน ระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำกรทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยค่าสถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำกรทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่าพนักงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยของความภักดีแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำกรทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่ากลุ่มช่วงอายุคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่สามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าเท่ากัน และจะใช้ค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงาน ระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละช่วงอายุ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละช่วงอายุ แตกต่างกัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ (Levene's Test) ได้ผลดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test	df1	df2	Sig
ความภักดีโดยรวม	1.078	3	236	0.359

จากตาราง 10 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความภักดีโดยรวมระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.359 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆมีค่าความแปรปรวนต่อความภักดีโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความภักดีโดยรวมระหว่างพนักงานกลุ่มช่วงอายุต่างๆ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดัง ตาราง 11

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด ของพนักงานกลุ่มอายุต่างๆ (F-Test) ได้ผลดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ความภักดีโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.500	3	1.167	4.584**	0.004
	ภายในกลุ่ม	60.066	236	0.255		
	รวม	63.566	239			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 ผลการทดสอบสมมติความแตกต่างระหว่างพนักงานกลุ่มอายุต่างๆ กับความภักดีโดยรวม พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่การวิจัย



ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าพนักงานกลุ่มอายุต่างๆ มีความรักดีโดยรวม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในแต่ละกลุ่มอายุ ดังนี้

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความรักดีโดยรวม กับพนักงานกลุ่มอายุต่างๆ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับอายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
		4.08	3.88	4.09	4.01
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.08	-	0.209* (0.021)	-0.005 (0.960)	-0.120 (0.343)
26 – 30 ปี	3.88		-	-0.214** (0.007)	-0.329** (0.004)
31 – 35 ปี	4.09			-	-0.115 (0.334)
36 ปีขึ้นไป	4.01				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความรักดีโดยรวม กับพนักงานกลุ่มอายุต่างๆ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 26–30 ปี พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความรักดีโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26–30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.209

2. พนักงานที่มีอายุ 26–30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 31–35 ปี พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26–30 ปี มีความรักดีโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31–35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.214

3. พนักงานที่มีอายุ 26–30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26–30 ปี มีความรักดีโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.329

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลให้ความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน

สำหรับสถิติในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างสถานภาพโสด กับสมรส / หย่าร้าง/ หม้าย ได้ผลดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test For			t-test for Equality of Means					
	Equality of Variances		สถานภาพ	Mean	S.D	t.	df	Prob.	
	F	Sig							
ความภักดีโดยรวม	Equal Variances	0.206	0.650	โสด	3.96	.514	-2.707**	23	0.007
	Assumed								
	Equal Variances			สมรส	4.19	.489			
	not assumed								

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความภักดีโดยรวมระหว่างสถานภาพโสด กับสมรส / หย่าร้าง/ หม้าย พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.650 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานสถานภาพโสด กับสมรส / หย่าร้าง/ หม้าย มีค่าความแปรปรวนต่อความภักดีโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จึงพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความภักดีโดยรวม พบว่า ความภักดีโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า พนักงานสถานภาพโสด กับสมรส / หย่าร้าง/ หม้าย มีความภักดี ต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / หย่าร้าง / หม้ายมีความภักดี โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกันได้ ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างระดับการศึกษา ได้ผลดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา		Levene's Test For		ระดับ การ ศึกษา	t-test for Equality of Means				
		Equality of Variances			Mean	S.D	t.	df	Prob.
		F	Sig						
ความภักดีโดยรวม	Equal Variances Assumed	0.017	0.898	ต่ำกว่า ป. ตรี หรือ เทียบเท่า	4.02	.513	1.446	238	0.149
	Equal Variances not assumed			สูงกว่า ป. ตรี	3.85	.532			

จากตาราง 14 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความภักดีโดยรวมระหว่างระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.898 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าความแปรปรวนต่อความภักดีโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จึงพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกับความภักดีโดยรวม พบว่า ความภักดีโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.149 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกันได้ ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท แตกต่างกันได้

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.5 นี้กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงาน ระหว่างพนักงานระดับรายได้ต่างๆ ด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความภักดีของพนักงาน ระหว่างพนักงานระดับรายได้ต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะมีการทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยค่าสถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกกลุ่มระดับรายได้มีค่าความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำการทดสอบในขั้นที่สองด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่าพนักงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มระดับรายได้มีค่าเฉลี่ยของความภักดีแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่ากลุ่มระดับรายได้คู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่สามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงานทุกกลุ่มระดับรายได้มีค่าเท่ากัน และจะใช้ค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงานทุกกลุ่มระดับรายได้มีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงาน ระหว่างพนักงานระดับรายได้ต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับรายได้ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับรายได้ แตกต่างกัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบ มากกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไทโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างพนักงานระดับรายได้ต่างๆ (Levene's Test) ได้ผลดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test	df1	df2	Sig.
ความภักดีโดยรวม	1.431	2	237	0.241

จากตาราง 15 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความภักดีโดยรวมระหว่างพนักงาน ระดับรายได้ต่างๆ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.241 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานกลุ่มระดับรายได้ต่างๆ มีค่าความแปรปรวนต่อ ความภักดีโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-Test เพื่อ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความภักดีโดยรวมระหว่างพนักงานระดับรายได้ต่างๆ ซึ่งผลการ ทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดัง ตาราง 16

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของความภักดีโดยรวมของพนักงาน บริษัท ไทโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ของพนักงานระดับรายได้ต่างๆ (F-Test) ได้ผลดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ความภักดีโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.910	2	0.455	1.720	0.181
	ภายในกลุ่ม	62.657	237	0.264		
	รวม	63.566	239			

จากตาราง 16 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างพนักงานกลุ่มระดับรายได้ต่างๆ กับความภักดีโดยรวม พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.181 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่การวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1.6** พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความภักดีต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความภักดีต่อบริษัทแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1.6 นี้กระทำโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงาน ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ ด้วยค่าสถิติ Levene's test

ขั้นตอนที่สองเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ยของความภักดีของพนักงาน ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ โดยหากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกกลุ่มช่วงอายุมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวเท่ากัน ก็จะทำการศึกษาทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยค่าสถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบในขั้นที่หนึ่งพบว่าพนักงานทุกกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมีค่าความแปรปรวนดังกล่าวไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำการศึกษาทดสอบในขั้นที่สองนี้ด้วยค่าสถิติ Brown-Forsythe test และหากผลการวิเคราะห์ในขั้นที่สองนี้พบว่ามีพนักงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยของความภักดีแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็จะทำการศึกษาทดสอบความแตกต่างรายคู่เพื่อวิเคราะห์ว่ากลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานคู่ใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่สามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงานทุกกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากัน และจะใช้ค่าสถิติ Dunnett's T3 ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงานทุกกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานมีค่าไม่เท่ากัน

ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความเท่ากันของค่าความแปรปรวนของความภักดีของพนักงาน ระหว่างพนักงานระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ Levene's Test ซึ่งมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความถี่โดยรวมของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ (Levene's Test) ได้ผลดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test	df1	df2	Sig.
ความถี่โดยรวม	2.239	2	237	0.109

จากตาราง 17 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความถี่โดยรวมระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.109 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ มีค่าความแปรปรวนต่อความถี่โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงต้องใช้ค่าสถิติ F-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความถี่โดยรวมระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่สองเป็นดัง ตาราง 18

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของความถี่โดยรวมของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด ของพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ (F-Test) ได้ผลดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ความถี่โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.132	2	2.066	8.237**	0.000
	ภายในกลุ่ม	59.435	237	0.251		
	รวม	63.567	239			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างพนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ กับความถี่โดยรวม พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการ

ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความรักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่การวิจัย

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ มีความรักดีโดยรวมแตกต่างกันในรายคูใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเป็นรายคูโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความรักดีโดยรวม กับพนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.91	4.19	4.19
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.91	-	-0.276** (0.000)	-0.276* (0.011)
6 – 10 ปี	4.19		-	-0.000 (1.000)
11 ปีขึ้นไป	4.19			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความรักดีโดยรวม กับพนักงานกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างๆ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความรักดีโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.276

2. พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความรักดีโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.276

สำหรับรายคูอื่นไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



**สมมติฐานข้อที่ 2** ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้ของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้ของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสถิติ Paired t-test โดยเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

สวัสดิการบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด	ความคาดหวัง		การรับรู้จริง		t	df	Sig .
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
<b>ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล</b>							
1.ประกันสุขภาพกลุ่ม	4.07	0.821	3.59	0.777	7.739**	239	.000
2.ค่าทำฟัน	3.98	0.877	3.48	0.823	7.451**	239	.000
3.ค่ารักษาพยาบาลครอบครัว	3.99	0.987	2.85	1.058	12.117**	239	.000
4.การตรวจสุขภาพประจำปี	4.05	0.801	3.59	0.798	7.374**	239	.000
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.758</b>	<b>3.38</b>	<b>0.661</b>	<b>11.202**</b>	<b>239</b>	<b>.000</b>

ตาราง 20 (ต่อ)

สวัสดิการบริษัท โดยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด	ความคาดหวัง		การรับรู้จริง		t	df	Sig .
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
<b>ความครอบคลุมสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ</b>							
1. ค่าใช้จ่ายเดินทางมาทำงาน	3.91	1.053	3.05	1.016	9.967**	239	.000
2. ช่วยงานศพ	3.62	1.044	3.22	0.889	4.970**	239	.000
3. ของขวัญการสมรส	3.60	1.066	3.20	0.889	4.895**	239	.000
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.959</b>	<b>3.16</b>	<b>0.797</b>	<b>7.533**</b>	<b>239</b>	<b>.000</b>
<b>สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้</b>							
1. กู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ / มอเตอร์ไซด์ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.88	0.950	3.35	0.869	7.295**	239	.000
2. กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์นอัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.88	0.935	3.32	0.897	8.007**	239	.000
3. กู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน	3.59	1.031	3.18	0.852	5.702**	239	.000
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.872</b>	<b>3.28</b>	<b>0.753</b>	<b>7.907**</b>	<b>239</b>	<b>.000</b>
<b>ด้านอื่นๆ</b>							
1. หลักสูตรเรียนภาษา	3.97	0.944	3.02	0.993	11.351**	239	.000
2. งบประมาณแบบพนักงาน	3.87	0.950	3.45	0.967	5.595**	239	.000
3. เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.99	0.887	3.57	0.820	6.318**	239	.000
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.849</b>	<b>3.35</b>	<b>0.781</b>	<b>9.271**</b>	<b>239</b>	<b>.000</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการ บริษัท โยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยใช้ค่าทดสอบสถิติ Paired t-test สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

**ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล** โดยรวมของความพึงพอใจต่อสวัสดิการ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลของ บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยค่าเฉลี่ย 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. ประกันสุขภาพกลุ่ม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการ กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับประกันสุขภาพกลุ่ม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการประกันสุขภาพกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59

ข้อ 2. ค่าทำฟัน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการ กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับค่าทำฟัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการค่าทำฟัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก พนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48

ข้อ 3. ค่ารักษาพยาบาลครอบครัว พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการ กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัว มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.85

ข้อ 4. การตรวจสุขภาพประจำปี พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการ กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปี มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการการตรวจสุขภาพประจำปี อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 สูงกว่า การรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59

**ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ** โดยรวมของความพึงพอใจต่อสวัสดิการ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 สูงกว่า การรับรู้จริง โดยค่าเฉลี่ย 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. ค่าใช้จ่ายเดินทางมาทำงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการกับการรับรู้จริง เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเดินทางมาทำงาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการค่าใช้จ่ายเดินทางมาทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 สูงกว่า การรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05

ข้อ 2. ช่วยงานศพ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการกับการรับรู้จริง เกี่ยวกับช่วยงานศพ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการช่วยงานศพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22

ข้อ 3. ของขวัญการสมรส พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการกับการรับรู้จริง เกี่ยวกับของขวัญการสมรสมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการของขวัญการสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20

**สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้** โดยรวมของความพึงพอใจต่อสวัสดิการ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้

ของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. กู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ / มอเตอร์ไซด์ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการ กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับกู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ / มอเตอร์ไซด์ ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการกู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ / มอเตอร์ไซด์ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35

ข้อ 2. กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการ กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32

ข้อ 3. กู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการ กับการรับรู้จริง เกี่ยวกับกู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการกู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.18

**ด้านอื่นๆ** โดยรวมของความพึงพอใจต่อสวัสดิการ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการด้านอื่นๆของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยค่าเฉลี่ย 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อ 1. หลักสูตรเรียนภาษา พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการกับการรับรู้จริง เกี่ยวกับหลักสูตรเรียนภาษา มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการหลักสูตรเรียนภาษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02

ข้อ 2. งบประมาณแบบพนักงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการกับการรับรู้จริง เกี่ยวกับงบประมาณพนักงาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการงบประมาณพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45

ข้อ 3. เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังต่อสวัสดิการกับการรับรู้จริง เกี่ยวกับเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 สูงกว่าการรับรู้จริง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57

**สมมติฐานข้อที่ 3** ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : การรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการในด้านต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

$H_1$ : การรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง H1 ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านต่างๆ และความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

การรับรู้จริง	ความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์		ทิศทาง	ระดับ
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล	0.297**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ	0.342**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้	0.298*	.000	ทิศทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
ด้านอื่นๆ	0.407**	.000	ทิศทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
<b>รวม</b>	<b>0.410**</b>	<b>.000</b>	<b>ทิศทางเดียวกัน</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านต่างๆ และความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านต่างๆ และความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัดโดยรวม มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และยอมรับสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่า การรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.410 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์

ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านต่างๆ มาก (มีความพึงพอใจ) พนักงานก็จะมี ความรักดีต่อบริษัท เพิ่มขึ้นด้วย เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

การรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านต่างๆ กับ ความรักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โดยตัว ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การรับรู้จริงของพนักงานต่อที่มีต่อสวัสดิการด้านต่างๆ 4 ด้าน กับ ความรักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โดยตัว ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.297 0.3426-0.298 0.407 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านต่างๆ 4 ด้าน มาก (มีความพึงพอใจ) พนักงานก็จะมี ความรักดีต่อบริษัท เพิ่มขึ้นด้วย

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
<b>สมมติฐานข้อที่ 1</b> พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความรักดีต่อบริษัท โดยตัว ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน		
<b>สมมติฐานข้อที่ 1.1</b> พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความรักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานข้อที่ 1.2</b> พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความรักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน	ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน



ตาราง 22 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
<b>สมมติฐานข้อที่ 1.3</b> พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัทแตกต่างกัน	t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานข้อที่ 1.4</b> พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัทแตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานข้อที่ 1.5</b> พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัทแตกต่างกัน	ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานข้อที่ 1.6</b> พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความภักดีต่อบริษัทแตกต่างกัน	ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานข้อที่ 2</b> ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความแตกต่างกัน		
- ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล	Paired t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ	Paired t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้	Paired t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านอื่นๆ	Paired t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 22 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
<b>สมมติฐานข้อที่ 3</b> ความพอใจต่อสวัสดิการ		
มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงาน		
บริษัท ไทโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด		
- ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่า รักษาพยาบาล	Pearson correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้าน เงินช่วยเหลือ	Pearson correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้	Pearson correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านอื่นๆ	Pearson correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยเปรียบเทียบ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และความพอใจต่อสวัสดิการในด้านต่างๆ กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจต่อสวัสดิการในด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามนโยบายของบริษัทที่ตั้งไว้ ซึ่งเนื้อหาในบทนี้จะประกอบด้วย

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การอภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
7. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับความพอใจที่มีต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่อสวัสดิการกับความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

## สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน
2. ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความแตกต่างกัน
3. ความพอใจต่อสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงาน บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

## วิธีดำเนินการวิจัย

### แหล่งข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 550 คน โดยมี 6 กลุ่ม ได้แก่ 1. ฝ่ายพลาสติกและเคมีภัณฑ์ มีจำนวน 70 คน 2. ฝ่ายสิ่งทออุตสาหกรรม และชิ้นส่วนยานยนต์, ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ, ผลิตภัณฑ์อาหาร มีจำนวน 50 คน 3. ฝ่ายเหล็กแผ่น, วัตถุดิบเหล็กและรีไซเคิล, เหล็กเพลลาและท่อ, อโลหะ, วางแผนโลหะ มีจำนวน 120 คน 4. ฝ่ายส่วนประกอบยานยนต์, เครื่องจักรกล มีจำนวน 125 คน 5. ฝ่ายบัญชีและการเงิน, โลจิสติกส์, วางแผนและจัดการความเสี่ยง, พัฒนารูธุรกิจ มีจำนวน 101 คน และ 6. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และธุรการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, พัฒนาคูณภาพและความปลอดภัย มีจำนวน 84 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 550 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 240 คน

วิธีการในการสุ่มตัวอย่างมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีจำนวนพนักงานแต่ละฝ่าย ดังนี้ 1.ฝ่ายพลาสติกและเคมีภัณฑ์ มีจำนวน 70 คน 2.ฝ่ายสิ่งทออุตสาหกรรม และชิ้นส่วนยานยนต์, ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ, ผลิตภัณฑ์อาหาร มีจำนวน 50 คน 3.ฝ่ายเหล็กแผ่น, วัตถุดิบเหล็กและรีไซเคิล, เหล็กเพลลาและท่อ, อโลหะ, วางแผนโลหะ มีจำนวน 120 คน 4.ฝ่ายส่วนประกอบยานยนต์, เครื่องจักรกล มีจำนวน 125 คน 5.ฝ่ายบัญชีและการเงิน, โลจิสติกส์, วางแผนและจัดการความเสี่ยง, พัฒนารูธุรกิจ มีจำนวน 101 คน

และ 6. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, พัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย มีจำนวน 84 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 โดยวิธีสะดวกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 240 คน

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaires) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous Choices question) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) โดยมีตัวเลือกให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ทั้งหมดมีจำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท โดยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale มีจำนวน 13 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามความภักดีที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โดยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale มีจำนวน 10 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ  $\bar{X}$ ) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการ และส่วนที่ 3 ความภักดีที่มีต่อองค์กรของพนักงาน

1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการ และ ส่วนที่ 3 ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กรของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อ ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.3 สถิติเปรียบเทียบ (Paire Sample t-test) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

2.4 สถิติต่ำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบ สมมติฐานข้อที่ 3

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สรุปผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพอใจต่อสวัสดิการและความภาคภูมิใจของพนักงานบริษัท โดโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 240 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1.1 ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และ เพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

1.2 ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่อายุ 26-30 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาอายุ 31-35 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

1.3 ด้านสถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และสถานภาพสมรส /หย่าร้าง / หม้าย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20

1.4 ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

1.5 ด้านระดับรายได้ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และระดับรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

1.6 ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัทต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท 6-10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับบริษัท 11 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ระดับความคาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ ด้านสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 3.71, 3.78 และ 3.94 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ระดับการรับรู้จริงโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงอยู่ในระดับมากในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ ด้านสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36, 3.16, 3.28 และ 3.35 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการในระดับไม่พึงพอใจในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ ด้านสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าความภักดีของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความภักดีในด้าน ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร ในความรู้สึกของท่านการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับท่าน ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความภักดีต่อองค์กร ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง ท่านมีความรู้สึกกับองค์กรว่า องค์กรคือองค์กรของท่าน ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร ท่านจะทำงานองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนสูงกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.27, 4.15, 4.12, 4.08, 4.04, 4.00, 3.64 และ 3.23 ตามลำดับ

### สรุปผลการวิเคราะห์เชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกย่อยเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่การวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลให้ความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานสถานภาพโสด กับสมรส / หย่าร้าง/ หม้าย มีความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความภักดีต่อ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน



ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีผลให้ความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่การวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลให้ความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่การวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของ บริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านต่างๆ มาก (มีความพึงพอใจ) จะทำให้ความภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด เพิ่มขึ้นด้วย

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษารายละเอียด เรื่อง ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระบุว่ารายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีระดับความคาดหวังต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้จริงต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการ พบว่า พนักงานไม่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ระดับความภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือต่ำสุด เนื่องจากสวัสดิการด้านนี้พนักงานคาดหวังเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย แต่ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปจึงทำให้ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน และพนักงานไม่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลสูงสุด เนื่องจากเป็นสวัสดิการที่ดูแลเรื่องสุขภาพของพนักงานเองรวมถึงครอบครัวของพนักงาน พนักงานจึงให้ความสำคัญกับสวัสดิการทางด้านนี้

2. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

### 2.1 เพศกับความภักดีของพนักงานต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพของสังคมในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค เพศหญิง และเพศชายได้รับการยอมรับอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้าน และมีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นกว่าเดิม ประกอบกับลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน คือ ทำงานภายใต้กฎระเบียบและสภาพแวดล้อมที่ไม่แตกต่างกันส่งผลให้ความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) ไม่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของจිරศักดิ์ สุนันตะเครือ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้

องค์กรประสบความสำเร็จ และในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ แทนที่จะเป็นที่ยืน ไม่แตกต่างกัน

## 2.2 อายุกับความภักดีของพนักงานต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จะมีความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ต่ำที่สุด จากแนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112) “อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรมคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง” ดังนั้นพนักงานบริษัท ที่มีอายุน้อยจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ของตนเอง จึงทำให้มีความภักดีต่อบริษัท น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมาก

## 2.3 สถานภาพกับความภักดีของพนักงานต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/หย่าร้าง/หม้าย จากแนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550: 259-260) “สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital status and Job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย” ดังนั้นพนักงานบริษัท ที่มีสถานภาพสมรส / หย่าร้าง / หม้าย มีความภักดีต่อบริษัท สูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด จึงทำให้สถานภาพที่ต่างกันมีความภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน

## 2.4 ระดับการศึกษากับความภักดีของพนักงานต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความภักดีต่อบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีร์คักดี สุนันตะเศวต (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ

และความภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน

2.5 ระดับรายได้ต่อเดือนกับความภักดีของพนักงานต่อบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความภักดีต่อบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล (2550) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภัย สอดสี (2548)

2.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับความภักดีของพนักงานต่อบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความภักดีต่อบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากแนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550: 259-260) “ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and Job performance) จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรมานาน หรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อย และการลาออกจากงานน้อย” ดังนั้นพนักงานบริษัทฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนานจะมีความภักดีต่อบริษัทฯ สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย จึงทำให้ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความภักดีต่อบริษัทฯ แตกต่างกัน

3. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับ ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

3.1 ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลของ บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สวัสดิการทางด้านนี้มีความแตกต่างกันมากที่สุด จึงทำให้พนักงานมีความไม่พึงพอใจต่อสวัสดิการด้านนี้สูงที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความคาดหวังต่อสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลสูง ซึ่งบริษัทฯ ก็ได้จัด

สวัสดิการด้านนี้ให้กับพนักงานอยู่แล้ว แต่เนื่องจากสถานการณ์ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้วงเงินค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทฯ จัดให้ นั้นไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน จึงทำให้พนักงานต้องการวงเงินค่ารักษาพยาบาลที่สูงกว่าปัจจุบัน

3.2 ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือบริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือของ บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานมีความต้องการสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ สูงกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะสวัสดิการค่าใช้จ่ายเดินทางมาทำงานที่ปัจจุบันมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้พนักงานต้องการสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือที่สูงกว่าปัจจุบัน

3.3 ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ของ บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานมีความต้องการสวัสดิการด้านวงเงินกู้ในเรื่องต่างๆ สูงกว่าปัจจุบัน ซึ่งได้จำกัดในเรื่องวงเงินกู้ที่จะได้รับ โดยเฉพาะสวัสดิการกู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ ซึ่งมีวงเงินจำกัดในการกู้เงินได้สูงสุด 600,000 บาท อาจไม่เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน จึงทำให้พนักงานต้องการสวัสดิการด้านเงินกู้ที่สูงกว่าปัจจุบัน

3.4 ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านอื่นๆ บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการด้านอื่นๆของ บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานมีความต้องการสวัสดิการด้านอื่นๆ ในเรื่องต่างๆ สูงกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะสวัสดิการหลักสูตรเรียนภาษา ทางบริษัทฯ ให้พนักงานสามารถเบิกสวัสดิการได้ตามจริงแต่ไม่เกิน 1,500 บาท ซึ่งไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย จึงทำให้พนักงานต้องการสวัสดิการด้านอื่นๆ ในวงเงินที่สูงกว่าปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้จริงของพนักงานด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ มีระดับการรับรู้จริงต่ำกว่าสวัสดิการด้านอื่นๆ ของ บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด เนื่องจากพนักงานยังมีความต้องการสวัสดิการทางด้านนี้เพิ่มสูงขึ้นมากกว่าในปัจจุบัน ซึ่งมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ไม่เพียงพอกับการครองชีพในปัจจุบัน

จากผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรทิพย์ รัตนมาลี (2540) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสวัสดิการกลุ่มบริษัท ชินวัตร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคาดหวังกับสวัสดิการของกลุ่มบริษัท ชินวัตร ในระดับสูง แต่สวัสดิการที่รับจริงยังไม่เป็นที่พึงพอใจแก่พนักงาน นอกจากนี้ กลุ่มบริษัท ชินวัตร จึงควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ (วิรัช สงวนวงศวิธาน. 2546: 65-72) กล่าวคือ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เป็นการแสดงว่าพนักงานผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในการจัดการภายในองค์กรนั้น ซึ่งอาจรวมถึงประเภทของงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและอื่นๆ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของตน เช่นเดียวกับ มาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) บุคคลได้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน คือ การที่บุคคลได้ใช้ศักยภาพของตนทำประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่สังคมและมนุษยชาติ ซึ่งถือเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่บุคคลในสังคมด้วยกัน อีกทั้งเป็นตัวบ่งชี้ถึงสถานภาพทางสังคมของบุคคลนั้นอีกประการหนึ่งด้วย และสอดคล้องกับงานทฤษฎีของ สิทธิโชค วรรณสุนตี (2530) เรื่อง ความภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร สรุปได้ว่า การสร้างความภักดีต่อองค์กรต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์กรช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังตามสิ่งที่เขาต้องการ คนในองค์กรนั้นจึงจะเกิดความภักดีแก่องค์กรตามมา

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด บริษัทควรนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ดังนี้

1. ทางบริษัทฯ ควรมีการกำหนดนโยบายในด้านสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสมครอบคลุมกับพนักงานทุกช่วง จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความภักดีของบริษัทฯ แตกต่างกันได้แก่ อายุ สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ทางบริษัท ควรนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสวัสดิการให้แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความภักดีต่อองค์กร จากการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงที่มีต่อสวัสดิการของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้จริง

2.1 ด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ทางบริษัท ควรมีการเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาล โดยเฉพาะสวัสดิการประกันสุขภาพกลุ่ม ค่าทำฟัน และค่ารักษาพยาบาลครอบครัว เพื่อให้สอดคล้องกับค่ารักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน

2.2 ด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ ทางบริษัท ควรมีการเพิ่มเงินช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ให้แก่พนักงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายเดินทางมาทำงานให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน

2.3 ด้านสิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ ทางบริษัท ควรหาสถาบันการเงินที่เป็นพันธมิตรกับบริษัท และให้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำสำหรับพนักงานกู้ยืมไปใช้ส่วนตัว และครอบครัวของพนักงานให้มีความหลากหลายมากขึ้น หรือสถาบันที่มีอยู่แล้ว ควรมีการเจรจาเพื่อเพิ่มวงเงินในการกู้ยืมให้แกพนักงานเพียงพอกับความต้องการ ทั้งนี้บริษัท ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานใช้ชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความพอเพียง เพื่อให้พนักงานมีการดำรงชีวิตที่มีความสุข ควบคู่กับการทำงานไปด้วย

2.4 ด้านอื่นๆ ทางบริษัท ควรมีการเพิ่มเงินในการช่วยเหลือสนับสนุนค่าหลักสูตรเรียนภาษา ให้แก่พนักงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากค่าหลักสูตรในการเรียนภาษาแต่ละคอร์สนั้นมีราคาที่สูงกว่าแต่ก่อน จึงทำให้เงินที่ทางบริษัทช่วยเหลือพนักงานไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน

2.5 ทางบริษัท ควรมีการให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับทางด้านสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อสวัสดิการ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานต่อไป และส่งผลต่อความภักดีต่อบริษัท จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความภักดีต่อองค์กร ในแต่ละตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ทำอยู่ เพื่อให้ได้เข้าถึงความพึงพอใจ และความภักดีต่อองค์กรในแต่ละตำแหน่งงานต่อไป

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพิจารณาปัจจัยตัวอื่นที่มีผลกระทบต่อความภักดีต่อองค์กร

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดความภักดีต่อองค์กร

4. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่ทำธุรกิจเหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกัน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เป็นการเข้าถึงความต้องการของพนักงาน และปัจจัยอื่นที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ และเสริมสร้างความภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กรต่อไป







บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- . (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริการและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จีระศักดิ์ สุนันตะเครือ. (2550). *ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). *วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1-2*. มหาสารคาม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: วรณบ้านกล้วย.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2540). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูสวนดุสิต.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาการพิมพ์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: บริษัท เอช. เอ็น.กรุ๊ป จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ; และสิริอร จำปาทอง. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.
- สิทธิโชค วรานุสันติ. (2530). *องค์กรและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bernard, Chester. (1938). *The Functions of the Executive*. Cambridge, Massachusettes : Harvard University.
- French, E.G.; & F.H. Thomas. (1958). The Relationship of Achievement Motivation to Problem Solving Effectiveness. *Journal of Abnormal Social Psychology*. 34: 31 – 38.
- Herzberg, Frederick; & others. (1959) *The Motivation to Work*. New York: John Willeyand Sons Inc.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row.

Robbins, S.P. (1996). *Organization Behavior*. 7th ed. New Jersey: Prentice–Hall International, Inc.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

[www.ttc.co.th/personnel](http://www.ttc.co.th/personnel)





ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง**  
**ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงาน**  
**บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิชาเอกการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงาน บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงของตัวท่านเอง ทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และนำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 4 หน้า ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

**ส่วนที่ 3** ความภักดีที่มีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

### ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือกตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างดังต่อไปนี้

#### 1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

#### 2. อายุ

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ( ) 26 - 30 ปี  
 ( ) 31 - 35 ปี ( ) 36 - 40 ปี  
 ( ) ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส  
 ( ) หย่าร้าง / หม้าย

#### 4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 5. รายได้ต่อเดือน

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 10,001 – 20,000 บาท  
 ( ) 20,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท  
 ( ) 40,001 บาทขึ้นไป

#### 6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ( ) 6 – 10 ปี  
 ( ) 11 – 15 ปี ( ) 16 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท โต**

**โยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด**

คำชี้แจง : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของพนักงานก่อนได้รับสวัสดิการ บริษัท โต

โยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

การรับรู้จริง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของพนักงานหลังได้รับสวัสดิการ บริษัท โต

โยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงต่อสวัสดิการ

ของ บริษัทโตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>ระดับการรับรู้จริง</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
ความคาดหวังมากที่สุด	การรับรู้จริงมากที่สุด	5
ความคาดหวังมาก	การรับรู้จริงมาก	4
ความคาดหวังปานกลาง	การรับรู้จริงปานกลาง	3
ความคาดหวังน้อย	การรับรู้จริงน้อย	2
ความคาดหวังน้อยที่สุด	การรับรู้จริงน้อยที่สุด	1

ระดับความคาดหวัง					สวัสดิการ	ระดับการรับรู้จริง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
<b>ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล</b>										
					1. ประกันสุขภาพกลุ่ม					
					2. ค่าทำฟัน					
					3. ค่ารักษาพยาบาลครอบครัว					
					4. การตรวจสุขภาพประจำปี					
<b>ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ</b>										
					1. ค่าใช้จ่ายเดินทางมาทำงาน					
					2. ช่วยงานศพ					
					3. ของขวัญการสมรส					

ระดับความคาดหวัง					สวัสดิการ	ระดับการรับรู้จริง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
<b>สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้</b>										
					1. กู้เงินเพื่อซื้อรถยนต์ / มอเตอร์ไซด์ได้วงเงินสูง, อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
					2. กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ					
					3. กู้เงินทั่วไปกับธนาคารออมสิน					
<b>ด้านอื่นๆ</b>										
					1. หลักสูตรเรียนภาษา					
					2. งบประมาณแบบพนักงาน					
					3. เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					

### ส่วนที่ 3 ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โดโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง					



ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเท ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อ ทำงานให้องค์กร					
3. ท่านจะทำงานองค์กรนี้ต่อไป แม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอ ตำแหน่งและค่าตอบแทนสูงกว่า					
4. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับ คนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงาน ขององค์กร					
5. ในความรู้สึกของท่านการ ปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็น สิ่งที่สำคัญสำหรับท่าน					
6. ท่านมีความรู้สึกกับองค์กรว่า องค์กรคือองค์กรของท่าน					
7. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและ วิธีการบริหารงานองค์กร					
8. ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือ ในองค์กร					
9. ท่านมีความรู้สึกผูกพันต่อ องค์กร					
10. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความ ภาคภูมิใจต่อองค์กร					

\*\*\* ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุภัค รัตนขวลิต
วันเดือนปีเกิด	19 มิถุนายน 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	22/51 ซอยเพชรเกษม 69 ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 607 ถนนอโศก-ดินแดง แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	ปริญญาตรี (บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด) จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2554	ปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ