



ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

เสนอ

อาจารย์ ดร.เนื่อนารา วงษ์เกิด

โดย

กฤต อภิบาลปฐมรัฐ

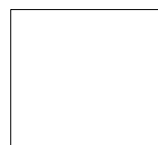
รหัส 6514122027

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร
ปีการศึกษา 2566
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

กฤต อภิบาลปฐมรัฐ
รหัส 6514122027

การประเมินผลได้เกรด



อนุมัติให้รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร
ปีการศึกษา 2566
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ ดร.นิลนารา วงษ์เกิด)

อาจารย์ที่ปรึกษา

Satisfaction Affects Employee Loyalty in the Architectural Design Industry

Krit Apibalpathomrut

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER
OF BUSINESS ADMINISTRATION
RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
2023**



**หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

คำปฏิญาณตน

ข้าพเจ้า นาย กฤต อภิบาลปฐมรัฐ รหัสนักศึกษา 6514122027 ขอรับรองว่า รายงานการค้นคว้าอิสระและบทความวิจัย เรื่องความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม เป็นผลงานเขียนของข้าพเจ้า หากมหาวิทยาลัยได้รับการร้องเรียนจากเจ้าของผลงาน หรือภายหลังได้ตรวจสอบพบว่า เป็นเอกสารที่ลอกเลียนจากเอกสารของผู้อื่นหรือจากแห่งใดแห่งหนึ่ง หรือรวมถึงการให้ผู้อื่นจัดทำไม่ว่าจะมีค่าตอบแทนหรือไม่ก็ตาม ข้าพเจ้ายอมที่จะให้มหาวิทยาลัยเพิกถอนปริญญาบัตรของข้าพเจ้า และข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว โดยไม่ขอหักทวงแต่ประการใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งคำปฏิญาณและคำรับรองข้างต้น จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

ลงชื่อ

(นายกฤต อภิบาลปฐมรัฐ)

รหัสนักศึกษา 6514122027

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ศึกษาความภักดีในการทำงานของพนักงาน เปรียบเทียบข้อมูลของพนักงานที่ส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม และเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้การทดสอบ Independent sample t-test F-test (One way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ และระดับการศึกษา ส่งผลต่อระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านอายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลให้ระดับความภักดีในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง งานที่ทำ และค่าตอบแทน มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความภักดีของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความภักดีในการทำงานได้ประมาณร้อยละ 69.90

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความภักดีในการทำงาน การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

ABSTRACT

This study aimed to examine the level of employee job satisfaction, the level of employee loyalty, compare employee characteristics affecting loyalty in the architectural design industry, and explore how job satisfaction influences employee loyalty in this industry. A sample of 400 individuals was selected using convenience sampling, and data were collected through questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, along with inferential statistics including Independent sample t-test, F-test (One-way ANOVA), and multiple regression analysis.

The results showed that both job satisfaction and employee loyalty in the architectural design industry were at a moderate level overall. The hypothesis testing revealed that personal factors such as gender, and education level significantly influenced employee loyalty at a 0.05 level of significance, while age and work tenure did not have a statistically significant effect on employee loyalty. Job satisfaction factors including supervisors, colleagues, promotion opportunities, the nature of the work, and compensation significantly influenced employee loyalty in the architectural design industry at a 0.05 level of significance. These factors collectively explained approximately 69.90% of the variance in employee loyalty.

Keywords: Satisfaction Loyalty in work Architectural design

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร.นิลนารา วงษ์เกิด อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแก้ไข ตรวจสอบ ข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อน พี่น้อง พนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ที่ให้การสนับสนุนตลอดจนให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล ในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จนทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการศึกษาลุล่วงไปได้ด้วยดี

และสุดท้ายนี้ผู้ศึกษา ขอขอบคุณบิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

กฤต อภิบาลปฐมรัฐ

สารบัญ

บทคัดย่อ	จ
ABSTRACT	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1	1
บทนำ	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2	6
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ภาพรวมอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม	6
แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลของพนักงาน	7
แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน	9
แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
บทที่ 3	19
วิธีการดำเนินการวิจัย	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	21

บทที่ 4	22
ผลการศึกษา	22
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน	23
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม	25
สถาปัตยกรรม	25
ผลการวิเคราะห์ความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม	31
สถาปัตยกรรม	31
ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1.	35
ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2.	43
บทที่ 5	45
สรุป อภิปรายผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ	45
สรุปผลการศึกษา	45
อภิปรายผลการศึกษา	47
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาสำหรับองค์กร	48
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาสำหรับฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์	50
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	51
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	55
ภาคผนวก ก	56
ภาคผนวก ข	61
ประวัติผู้วิจัย	64

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลของพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง (n=400)	23
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมในภาพรวม (n=400)	25
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านงานที่ทำ (n=400)	26
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านค่าตอบแทน (n=400)	27
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (n=400)	28
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านผู้บังคับบัญชา (n=400)	29
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านเพื่อนร่วมงาน (n=400)	30
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมในภาพรวม (n=400)	31
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (n=400)	32
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านความรู้สึก (n=400)	33
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านการรับรู้ (n=400)	34
4.12 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ ออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามเพศ	35
4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามอายุ	36
4.14 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	37
4.15 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ ออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	38

4.16 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ ออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านความรู้สึก	39
4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ ออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการรับรู้	40
4.18 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ ออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในภาพรวม	41
4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	42
4.20 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปร ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม	43

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจ	12
2.2 แสดงองค์ประกอบของความภาคภูมิใจ	15
2.3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	18

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทย ทั้งในด้านการจ้างงานและมูลค่าทางเศรษฐกิจ โดยมีสถาปนิกมากกว่า 3 หมื่นคน ที่ขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพด้านสถาปัตยกรรม และรายได้รวมของธุรกิจให้อุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมสูงถึง 3 หมื่นล้านบาทในปี 2564 ตลอดจนความสำคัญของการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น อุตสาหกรรมการก่อสร้าง และอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และที่สำคัญ อุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมมีบทบาทหลักในการพัฒนาเมือง เน้นมุ่งสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น องค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จะเกิดประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ใช่เพียงแค่ผู้บริหาร หรือเจ้าของกิจการเป็นผู้แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนเพียงปัจจัยเดียว แต่ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กรด้วยเช่นกัน เพราะบุคลากรในองค์กรเปรียบเสมือนหัวใจขององค์กร และมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรให้อุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ควรต้องใส่ใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สร้างแรงจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้นในหน้าที่ของตน ก่อให้เกิดความทุ่มเทเพื่อเป้าหมายขององค์กร อยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างอบอุ่น และมีความสุข พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ดังนั้นหากองค์กรสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรได้สัมฤทธิ์ผล จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์, 2565)

แต่ในปัจจุบัน องค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรภาคเอกชนต่างต้องประสบปัญหาด้านการรักษาคน หรือพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน จากสถานการณ์ และปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการพนักงานโดยองค์กรต้องใช้กลยุทธ์การจ่ายค่าตอบแทนการเปิดโอกาสด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพสถาปัตยกรรม มีสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กร และคงอยู่องค์กรอย่างยาวนาน ส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และความมีประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม และการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย และความตั้งใจทำงานอย่างจริงจังจริงใจของพนักงานภายใน

องค์กรทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะความตั้งใจความทุ่มเท ความสม่ำเสมอในงานที่รับผิดชอบ ความภักดีต่อองค์กร ซึ่งล้วนอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานทั้งสิ้น เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ เมื่อบุคคลมีความสุขก็จะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาดังอย่างยั่งยืน ซึ่งการที่บุคคลนั้นจะเกิดความสุขประกอบด้วยหลายปัจจัย ส่วนที่สำคัญคือได้รับการให้คุณค่าทางจิตใจ ได้รับการยอมรับ ได้แสดงความคิดเห็น และความต้องการอย่างมีส่วนร่วมจนเกิดเป็นความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และประสบความสำเร็จได้ เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการแก้ไข และปรับปรุงหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรหรือรับมือได้ทัน จะส่งผลให้องค์กรมีระบบจัดการบริหารการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นำไปสู่คุณภาพ และศักยภาพที่ดีของบุคลากร พร้อมทั้งสร้างความผูกพันกับสร้างความภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม เพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงประสบความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอนาคตอย่างยั่งยืน (จิรภา สุขนวนิช, 2566)

ดังนั้น พนักงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จึงต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะสร้างความภักดีให้กับพนักงาน ตามที่ Saks (2006) กล่าวว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานมาก ย่อมทำให้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น และต้องการงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรที่มีความภักดีต่อองค์กรจะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน พยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุด ต้องการเห็นความก้าวหน้าขององค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆ ที่ส่งเสริมการทำงาน เช่น ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมเอาใจใส่ทุ่มเททำงาน นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ (Saks, 2006)

ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจส่งผลความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม” โดยได้ค้นคว้าทฤษฎีแนวความคิดที่จะเป็นปัจจัยที่จะสร้างให้พนักงานมีความภักดีและทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร ซึ่งปัจจัยที่จะสร้างให้พนักงานมีความภักดีในองค์กรได้นั้น เกิดมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสัดส่วนมากที่สุดขององค์กร เพื่อให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวมถึงผู้บริหารจะได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลเบื้องต้น ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน สร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งมีความตั้งใจการทำงานมากขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
2. เพื่อศึกษาระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลของพนักงานที่ส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย ทำการศึกษาจากตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ข้อมูลของพนักงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 ระยะเวลาปฏิบัติงานในบริษัท
2. ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม 5 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 งานที่ทำ
 - 2.2 ค่าตอบแทน
 - 2.3 โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง
 - 2.4 ผู้บังคับบัญชา
 - 2.5 เพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม 3 ด้าน

1. พฤติกรรมที่แสดงออก
2. ความรู้สึก
3. การรับรู้

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมที่มีข้อมูลของพนักงานแตกต่างกัน ส่งผลให้มีระดับความภักดีในการทำงานแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

นิยามศัพท์

ข้อมูลของพนักงาน หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อวิธีที่พนักงานจะมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรจนส่งผลต่อระดับความภักดี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร (Steers, 1977)

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณลักษณะทางจิตใจทางด้านอารมณ์และความรู้สึกในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเกิดขึ้นจากการประเมินคุณค่าที่บุคคลมีให้กับงานของตน ประกอบด้วย ความพึงใจในงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานที่ทำ ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Smith, Kendall, & Hulin, 1969)

ความภักดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและงานที่ปฏิบัติ จากการรับรู้ ความคิด ความเชื่อที่สมาชิกองค์กรหรือพนักงานได้รับการกระตุ้นจากบริบทต่างๆ ในองค์กร และแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงถึงความภักดี เช่น การปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ พร้อมจะปกป้ององค์กร และทุ่มเทพยายามทำงานอุทิศตนทำประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่อย่างยาวนาน (Hoy & Rees, 1974)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะได้นำผลการวิจัยไปใช้กระตุ้น และผลักดันในส่วน of พนักงาน สามารถส่งผลให้เกิดความทุ่มเท เสียสละที่จะปฏิบัติงาน และคงอยู่ในบริษัทอย่างยาวนาน

2. องค์กรธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม สามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ไปใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานดำรงอยู่กับบริษัทได้ยาวนาน ช่วยลดอัตราการขาดงาน การย้ายงาน และการลาออกได้

3. ผู้สนใจทำธุรกิจในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาองค์กร และเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น จนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไป

4. ผู้สนใจทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจรวมถึงความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้เพื่อต่อยอด และเป็นแนวทางพัฒนาความภักดีต่อองค์กรในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรมมีวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ภาพรวมอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลของพนักงาน
- 2.3 แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพรวมอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

พระราชบัญญัติสถาปนิก พ.ศ. 2543 ได้กำหนดความหมายของวิชาชีพสถาปัตยกรรม หมายถึง “วิชาชีพ สถาปัตยกรรมที่ใช้ศาสตร์และศิลป์สร้างสรรค์สถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม ในสาขา สถาปัตยกรรมหลัก สาขาสถาปัตยกรรมผังเมือง สาขาภูมิสถาปัตยกรรม สาขา สถาปัตยกรรม ภายในและมณฑลศิลป์ และสาขาสถาปัตยกรรมอื่น ๆ ที่กำหนดในกฎกระทรวง” (สมาคมสถาปนิกสยาม ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2567) อุตสาหกรรมบริการสถาปัตยกรรม มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทย ทั้งในด้านการจ้างงานและมูลค่าทางเศรษฐกิจ โดยมีจำนวน แรงงานถึง 3.6 หมื่นคน สถาปนิกกว่า 3 หมื่นคนที่ขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ สถาปัตยกรรม และรายได้รวมของธุรกิจให้อุตสาหกรรมบริการสถาปัตยกรรมสูงถึง 3 หมื่นล้านบาท ในปี 2564 ตลอดจนความสำคัญของบริการสถาปัตยกรรมที่เชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับ อุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น อุตสาหกรรมการก่อสร้าง และอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และ อุตสาหกรรมบริการสถาปัตยกรรมมีบทบาทหลักในการพัฒนาเมืองและคุณภาพชีวิตของ ประชาชน (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์, 2565) ดังนั้น กิจกรรมให้อุตสาหกรรมบริการ สถาปัตยกรรม กิจกรรมหลัก จึงเป็นการออกแบบอาคาร การอนุมัติการวางแผน ตลอดจนการจัดทำข้อมูลโครงการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การออกแบบสิ่งก่อสร้าง สิ่งแวดล้อม และ ภูมิทัศน์ การวางผังเมือง การวางแผนและควบคุมต้นทุนโครงการ การอนุรักษ์อาคาร การเขียน ขอบเขตการทำงาน การศึกษาความเป็นไปได้ การบริหารโครงการ การประเมินเอกสารเสนอ ราคา และการติดตามการก่อสร้าง (DCMS,2001)

อุตสาหกรรมบริการสถาปัตยกรรม จึงต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการใช้ศาสตร์และศิลป์สร้างสรรค์สถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม “ทรัพยากรบุคคล” จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมนี้ โดยในปัจจุบันศักยภาพของอุตสาหกรรมบริการสถาปัตยกรรมในประเทศไทยนั้น มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับต่างประเทศ โดยหากเปรียบเทียบจำนวนผลงานสถาปนิกไทยที่ได้รับรางวัลในระดับนานาชาติเช่น Architecture Masterprize ประเทศไทยอยู่อันดับ 16 จาก 60 ประเทศ ในปี 2562-2564 อย่างไรก็ตาม ในด้านการส่งออกสินค้าด้านสถาปัตยกรรม ในปี 2562 ตลาดส่งออกสินค้าสถาปัตยกรรม ทั่วโลกมีมูลค่าประมาณ 115 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยฝรั่งเศสเป็นประเทศที่มีมูลค่าการส่งออกสินค้าด้านสถาปัตยกรรมสูงที่สุดของโลก (18.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) รองลงมาคือ เนเธอร์แลนด์ (17.4 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) และเยอรมนี (10.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ขณะที่ ประเทศไทยมีมูลค่าการส่งออกสินค้าสถาปัตยกรรม 0.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และอยู่ในอันดับที่ 17 ของโลก ในส่วนของการส่งออกบริการสถาปัตยกรรม ในปี 2561 ตลาด ส่งออกบริการสถาปัตยกรรมมีมูลค่าประมาณ 7.2 หมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าตลาดนำเข้าอยู่มาก โดยสหราชอาณาจักร อินเดีย และสหรัฐอเมริกาเป็นตลาดส่งออกที่ใหญ่ที่สุดของโลก โดยมีสัดส่วนรวมกันมากกว่าร้อยละ 70 ของมูลค่าการส่งออกบริการสถาปัตยกรรมของโลก อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลส่งออกบริการสถาปัตยกรรม ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 รายได้ของอุตสาหกรรมบริการสถาปัตยกรรมมีอัตราการเติบโตอยู่ที่ ร้อยละ 5.9 และมีการจ้างงานสูงถึง 5.1 หมื่นคนในปี 2562 แต่การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้เศรษฐกิจชะลอตัวลง โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการก่อสร้าง และอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมบริการสถาปัตยกรรม โดยในปี 2563 และ 2564 อัตราการเติบโตของรายได้ผู้ประกอบการ สถาปัตยกรรมอยู่ที่ร้อยละ -20.8 และ -9.8 ตามลำดับ และจำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมลดลงเหลือ 4.6 หมื่น คน และ 3.6 หมื่นคน ตามลำดับ ส่งผลต่อความสามารถแข่งขันของอุตสาหกรรมบริการสถาปัตยกรรมในเวทีระดับโลก (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์, 2565)

แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลของพนักงาน

ข้อมูลของพนักงาน ซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานส่งผลต่อวิธีที่พนักงานจะมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กร และในที่สุดจะมีผลต่อระดับความภักดีต่อองค์กรนั้น ๆ โดย Allen & Meyer (1993) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่ามี 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านแตกต่างกัน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ ความอิสระ ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ความท้าทายของงาน

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การพึงพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร

Steers (1977) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน

3. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง สภาพการทำงานที่พนักงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญกับองค์กร ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

จะเห็นได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงาน เช่น การศึกษาของรพีพรรณ จัตรเลิศยศ (2565) ศึกษาความแตกต่างของข้อมูลของพนักงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของกลุ่มตัวอย่างนั้น ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ มีเพียงข้อมูลของพนักงาน เพศ และสถานภาพ เท่านั้นที่ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

และจากการที่ Steers (1977) กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กรนั้น พบว่า

1. เพศ (Gender) ความแตกต่างทางเพศอาจมีผลต่อการรับรู้และการแสดงออกถึงความภักดีต่อองค์กร เช่น บางการศึกษาพบว่า เพศหญิงอาจมีแนวโน้มที่จะคงอยู่ในองค์กรเนื่องจากความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีอยู่ในที่ทำงาน ขณะที่เพศชายอาจให้ความสำคัญกับโอกาสในการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพมากกว่า

2. อายุ (Age) อายุของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความภักดีต่อองค์กร เนื่องจากบุคคลที่มีอายุมากขึ้นมักมีแนวโน้มที่จะคงอยู่ในองค์กรนานขึ้น เพราะมีความมั่นคงในอาชีพและมีความผูกพันต่อองค์กรที่มากขึ้นตามระยะเวลา

3. ระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร เนื่องจากระดับการศึกษาเกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อความคาดหวังของพนักงาน การสนับสนุนการพัฒนาและโอกาสในการเติบโตในองค์กร

4. ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร (Tenure) ระยะเวลาที่บุคคลทำงานในองค์กร ยิ่งยาวนานขึ้นก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากการสร้างความสัมพันธ์และการลงทุนในด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ในองค์กรนั้น ๆ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Steers (1977) ที่อธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่นักจิตวิทยาองค์กรให้ความสำคัญ และความสนใจศึกษา เนื่องจากความพึงพอใจในงานมีความเชื่อมโยงกับการลาออก การขาดงาน ตลอดจนถึงความเฉื่อยชาในงาน ซึ่งมีผลกระทบอย่างมากต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร จึงทำให้เกิดความสนใจว่ามีสิ่งใดในองค์กรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ความภักดีของพนักงานที่มีศักยภาพ และอยู่ร่วมพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นรูปแบบหนึ่งของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะทางจิตที่ค่อนข้างมีความซับซ้อน โดยสะท้อนออกมาทางด้านอารมณ์และความรู้สึก ในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเกิดขึ้นจากการประเมินคุณค่าที่บุคคลมีให้กับงานของตน สอดคล้องกับ สุรพล พะยอมรัมย์ (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง สภาวะอารมณ์ที่ดีหรือเป็นไปในทางบวก ด้วยการประเมินภาพรวมในระหว่างการทำงาน หรือประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคลนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องของอารมณ์และความรู้สึก ตลอดจนกระแสของความคิดที่จะแสดงออกถึงแนวโน้มพฤติกรรมที่บุคคลนั้นจะแสดงออกในการทำงาน

เนื่องจากมนุษย์มีลักษณะต่างจิตต่างใจ จึงมีความชอบและความต้องการที่ไม่เหมือนกัน สิ่งที่บุคคลหนึ่งชอบ อาจจะได้ไม่เหมือนกันกับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรเดียวกัน บุคลากรบางคนมีความพึงพอใจกับการทำงานที่ได้เงินเดือนสูง หรือบางคนอาจจะพึงพอใจกับการทำงานในองค์กรที่มีสวัสดิการในงานที่ดี ฯลฯ จากความต้องการที่ไม่เหมือนกัน ทำให้การอธิบายความพึงพอใจงาน อธิบายโดยใช้หลายทฤษฎีในการอธิบาย เช่น ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) ทฤษฎีการให้คุณค่า (Value theory) ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity theory) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning) และทฤษฎีกระบวนการปฏิปักษ์ (Opponent-process

theory) (สุรพล พะยอมแย้ม, 2541) โดยควรดูถึงความเหมาะสมของแต่ละกรณี: กรณีใดควรใช้ ทฤษฎีใดในการอธิบายเป็นสำคัญ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหาร องค์กร ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลา ตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544)

มีการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความภักดีหรือความผูกพันในงาน เนื่องจากทั้งสองตัวแปรเป็นความรู้สึกภาวะทางจิตใจในเชิงบวกที่เกี่ยวกับงาน (สุวิสา พลายแก้วและคณะ, 2561 และแนวคิดของ Saks (2006) กล่าวว่า ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากเท่าไรพวกเขาก็จะยิ่งมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นและต้องการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานและภักดีต่อองค์กร คือ ลักษณะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่ นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถทำนายความภักดีและผูกพันได้ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานด้วย

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน มีการศึกษาวิธีการวัดประเมินเพื่อพัฒนาความพึงพอใจในงานอย่างแพร่หลายและต่อเนื่อง เช่น Hackman and Oldham (1975) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) ได้แก่ ลักษณะงานที่ต่างกัน มีทักษะความชำนาญงานและความสามารถในการทำงาน การได้ใช้ความรู้อย่างเต็มที่ และรู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน
2. ลักษณะเฉพาะของงาน (Task Identity) ได้แก่ บุคคลสามารถทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดงาน มีผลงานชัดเจน และทำให้รู้สึกว่าเป็นเจ้าของผลงานนั้น
3. ความสำคัญของงาน (Task Signification) ได้แก่ การรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อกลุ่มหน่วยงานและองค์กร

4. ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคคล มีอิสระในการตัดสินใจกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเอง มีความคิดริเริ่มและมีความรับผิดชอบสูง

5. ข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback from Job) ได้แก่ บุคคลได้ ทราบผลลัพธ์และประสิทธิภาพของงาน ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจและพัฒนาความสามารถของตนเองให้ดีขึ้น

Arnold and Feldman (1986) อธิบายถึงองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับงานไว้ ดังนี้

1. รายได้หรือค่าจ้าง มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่จะทำให้ได้มาซึ่งความต้องการต่างๆ เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย นอกจากนี้ รายได้ยังเป็นสัญลักษณ์ของความสัมฤทธิ์ผล และเป็นที่มาของบุคคลที่มีคุณค่าและได้รับการยอมรับ

2. ลักษณะงานที่ทำ คือ ความหลากหลาย การควบคุมวิธีการทำงาน และความสอดคล้องของงาน ถ้างานไม่หลากหลายจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ในขณะที่งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปก็ทำให้เกิดความเครียด

3. การเลื่อนตำแหน่ง เป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ระดับเงินเดือนมากขึ้น งานท้าทายขึ้นและมีอิสระมากขึ้น

4. การบังคับบัญชา ลักษณะของผู้บังคับบัญชามี 2 แบบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แบบแรก คือ การให้ลูกจ้างเป็นศูนย์กลางหรือให้สิทธิลูกจ้างมีส่วนร่วมในการพิจารณา ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แบบที่สอง คือ ลักษณะการบังคับบัญชาแบบกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5. กลุ่มงาน การมีมิตรภาพ สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน บุคคลชอบที่จะ ได้มีโอกาสได้พบปะสนทนากับบุคคลอื่นที่เขาต้องทำงานด้วย ไม่ชอบงานที่พวกเขาต้องแยกออกจากคนอื่นๆ บุคคลมักจะใช้ผู้ร่วมงานเป็นที่ปรึกษาปัญหาของเขาและเป็นที่มาของความพึงพอใจ

6. สภาพเงื่อนไขในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบาย อากาศ แสงและเสียง ตารางการทำงาน ความสะอาดของที่ทำงาน และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ

Smith, Kendall, and Hulin (1969) ได้เสนอเสนอแนวคิดดัชนีลักษณะ Job Descriptive Index (JDI) โดยได้แบ่งความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน แสดงดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจ

ที่มา: Smith, Kendall, and Hulin (1969)

จากภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน โดย Smith, Kendall, and Hulin (1969) จำแนกความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในลักษณะงาน (Work on Present Job) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่องานที่ปฏิบัติ โดยมองว่างานนั้นมีความเหมาะสมกับความสามารถของตน มีความท้าทาย และน่าสนใจ

2. ความพึงพอใจในรายได้ (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ

3. ความพึงพอใจโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Opportunities for Promotion) หมายถึง ความพึงพอใจในการก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงการได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร

4. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจในตัวหัวหน้างาน ตลอดจนการควบคุมดูแล คำสั่งการ การใช้อิทธิพลและอำนาจ ทักษะในการบริหารงาน และทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์ของหัวหน้าที่พึงมี

5. ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน (People on Present Job) หมายถึง ความพึงพอใจในการที่มีเพื่อน ร่วมงานให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน และมีมนุษยสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี

การศึกษาความพึงพอใจในงานรายด้านจะช่วยให้เข้าใจความพึงพอใจในงานอย่างละเอียดเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ Smith, Kendall, and Hulin (1969) มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดตัวแปรอิสระ ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ 1) งานที่ทำ วัดความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่ต้องทำในงานปัจจุบัน เช่น ความน่าสนใจ ความท้าทาย และความน่าเบื่อหน่าย 2) ค่าตอบแทน ประเมินความพึงพอใจต่อเงินเดือนหรือค่าตอบแทน

ที่ได้รับ 3) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง วัดความพึงพอใจต่อโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน 4) ผู้บังคับบัญชา ประเมินความพึงพอใจต่อการดูแลและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และ 5) เพื่อนร่วมงาน วัดความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับเพื่อนในที่ทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี

ความหมายและความสำคัญของความภักดี

การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ทুমเทกำลังกาย กำลังใจเพื่อสร้างสรรค์งาน มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันได้ องค์กรต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่บุคลากรควบคู่ไปกับการปรับปรุงการบริหารงานให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลก ซึ่งบุคลากรในองค์กรเปรียบได้กับ “ต้นทุน” ที่มีค่าและยังเป็นต้นทุนที่องค์กรต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมีคุณค่าอย่างเหมาะสมกับองค์กรให้ยาวนาน องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับความภักดีอย่างยิ่ง จากการศึกษา พบว่า มีนักวิชาการที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่ององค์กรได้ให้ความหมายของ “ความจงรักภักดี” เช่น Robert and Hiroshi (1977) ได้ให้ความหมายว่า ความภักดีต่อองค์กร เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลทางบวกต่อองค์กร Hirschman (1990) ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กรก็ตาม Dennis (1998) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่า ข้อมูลของพนักงานเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กร และนำมาซึ่งความจงรักภักดี Buchanan (1994) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆต่อไป และ Robbing (2001) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความมีชีวิตชีวาในตัวบุคคล และมีเสน่ห์หรือความสุขสบายของการทำงาน ซึ่งเป็นแก่นร่วมของชุมชน ความปรารถนาที่จะสัมพันธ์ติดต่อกับบุคคลอื่นและเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนั้น ๆ ดังนั้น ความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงนับเป็นเจตคติที่ค่อนข้างมั่นคงในช่วงเวลาอันยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภูมิใจในองค์กร มีความพึงพอใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป และเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาองค์กรมีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรแล้ว การรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าเพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

ความสำคัญของความภักดีต่อองค์กร จึงเป็นเสมือนกุญแจสำคัญในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎระเบียบมากขึ้น การหยุดงานลดลง มีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็สามารถนำพาองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการได้ ทำให้ผู้บริหารองค์กรบริหารงานได้ง่ายขึ้นและมีเวลาที่จะปรับปรุงระบบ บทบาท กระบวนการบริหาร และการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานในองค์กร ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของสังคม บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรไม่เพียงแต่จะจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่จะเต็มใจให้บางสิ่งบางอย่างของตน เพื่อช่วยองค์กรประสบผลสำเร็จรุ่งเรือง (จุฬามาศ สุตจิต, 2562) การศึกษาล่าสุดของ Robbing (2001) กล่าวถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นสาเหตุให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร 5 ประการ กล่าวคือ 1) ความรู้สึกที่มุ่งมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างจงรักภักดีต่อองค์กร จะสร้างวัฒนธรรมตามความหมายของวัตถุประสงค์ ในขณะที่ถ้าไรอาจเป็นที่สำคัญ แต่ก็ได้เป็นค่านิยมสำคัญประเด็นแรกขององค์กร 2) ความมุ่งมั่นในการพัฒนาปัจเจกบุคคล องค์กรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะคำนึงถึงคุณค่าและค่านิยมของบุคลากร และจะสร้างวัฒนธรรมที่บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตและสร้างความมั่นคงให้แก่บุคลากร 3) ความเชื่อใจและความเปิดเผย องค์กรที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะมีลักษณะความเชื่อใจได้อย่างสูง มีความซื่อสัตย์และเปิดเผย ผู้บริหารไม่กลัวที่จะรับผิดชอบ และยินดีเผชิญหน้าและนำหน้าพร้อมบุคลากร ลูกค้าย และผู้นำวัตถุดิบมาให้ 4) การมอบอำนาจแก่บุคคล องค์กรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นจะมีความเชื่อใจ มีการส่งเสริมการเรียนรู้และเติบโตแก่พนักงานทำให้เขาสามารถรับมอบอำนาจในการตัดสินใจในงานได้ดี ผู้บริหารเองรู้สึกสบายใจที่จะกระจายอำนาจแก่ปัจเจกบุคคลและแก่ทีมงาน และ 5) ความอดทนต่อการแสดงออกของบุคคล ผู้บริหารให้สิทธิพนักงานแสดงออกความเป็นตัวเองอย่างเต็มที่ เช่น การแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างปราศจากความรู้สึกผิด

องค์ประกอบของความภักดี

Hirschman (1990) ได้แบ่งการแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็น 2 ประการ คือ 1) การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง และ 2) สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

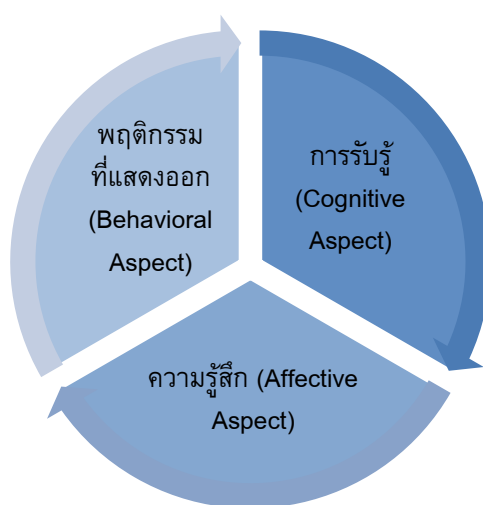
Oliver (1997) กล่าวถึงความภักดีของลูกค้าในรูปแบบความภักดีของลูกค้า 4 ลักษณะ ได้แก่ 1) การรับรู้ในความภักดี 2) อารมณ์ความรู้สึกของความภักดี 3) สภาวะทางจิตใจในความภักดี และ 4) กิจกรรมเกี่ยวกับความภักดี

Porter et.al. (1974) ให้คำจำกัดความของความภักดีต่อองค์กรว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรบ่งชี้ออกมาในรูป 1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป 2) ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร 3) มีความเชื่ออย่างแน่อน และมีการยอมรับค่านิยมเป้าหมายขององค์กร

Buchanan (1977) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร โดยประกอบด้วย 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้บริโภค 2) ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร 3) ความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

Steer (1977) ได้ศึกษาองค์ประกอบว่า มี 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร 2) การทำประโยชน์ให้องค์กร 3) การธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

จากที่นักวิชาการกล่าวมา องค์ประกอบของความภักดี คือ ความเต็มใจที่จะคงอยู่ในองค์กร ความรู้สึกและการยอมรับ และความภักดีผ่านการกระทำ เช่น การทำงานหนักเพื่อองค์กร และการรักษาสถานะสมาชิกภาพขององค์กร ซึ่ง Hoy & Rees (1974) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้น เท่าไหร่ แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น แสดงองค์ประกอบของความภักดี ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบของความภักดี
ที่มา: Hoy & Rees (1974)

จากภาพ 2.2 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของความภักดี โดย Hoy and Rees (1974) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมที่แสดงออก คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกภักดี จึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำ ถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร

2. ความรู้สึก คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมิน ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ในองค์กร เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกดีต่อองค์กร

3. การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นในองค์กร ไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเริ่มจากการรับรู้ ความคิด ความเชื่อที่สมาชิกองค์กรหรือพนักงานได้รับการกระตุ้นจากบริบทต่างๆ ในองค์กร จนเกิดความรู้สึกรัก ผูกพัน หรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงถึงความภักดี เช่น ความทุ่มเทพยายามทำงานอุทิศตนทำประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่อย่างยาวนาน ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Hoy and Rees (1974) ผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตาม ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน คือ 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่แสดงถึงความภักดี 2) ด้านความรู้สึก หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิกองค์กร และ 3) ด้านการรับรู้ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสาร พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม แสดงดังนี้

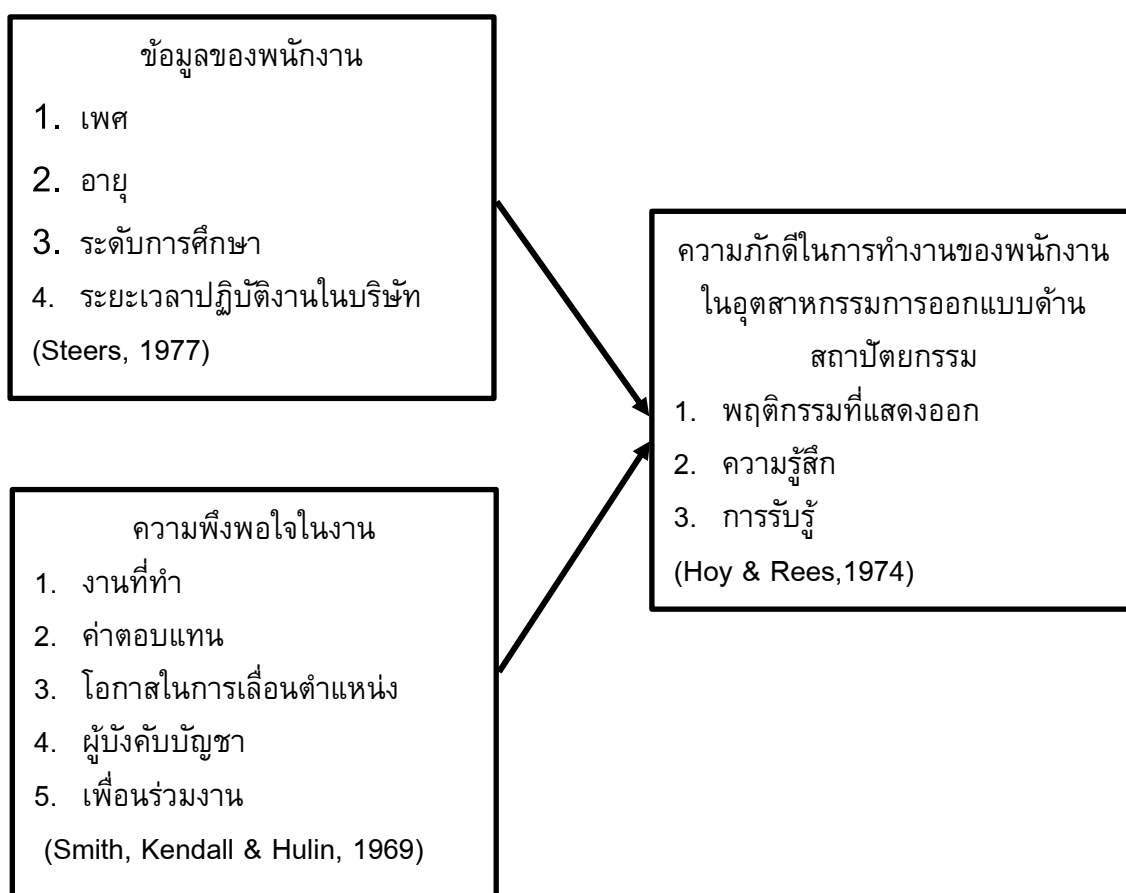
ญาณกร ภิญญวรมธ และอนุรักษ์ เรืองรอบ (2560) ศึกษาปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานร้านจำหน่ายสินค้าตกแต่งบ้าน ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในร้านจำหน่ายสินค้าตกแต่งบ้านในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยเน้นเปรียบเทียบความจงรักภักดีตามข้อมูลส่วนบุคคลและศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานจำนวน 150 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความจงรักภักดีในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าผู้ที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างมีความจงรักภักดีสูงกว่าผู้ที่สมรส นอกจากนี้ผู้ที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปมีความจงรักภักดีมากกว่าผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาท ส่วนปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อความจงรักภักดีได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กร การสร้างขวัญกำลังใจ การจัดการทรัพยากรบุคคลและการบริหารเครื่องจักร

หทัยทิพย์ เสน่ห์ดุษฐ์ และคณะ (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเจนวายในโรงแรม 5 ดาวย่านสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ สวัสดิการ และสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรักษาพนักงานเจนวายไว้ในองค์กร นอกจากนี้ยังศึกษาทัศนคติต่องานบริการและงานโรงแรม รวมถึงความเป็นไปได้ของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเกิดระหว่างปี พ.ศ. 2525 - 2543 โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ เช่น ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการใช้สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างตัวแปร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศและสถานภาพสมรส ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในโรงแรม ประสบการณ์ในโรงแรม 5 ดาว ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน กลับมีอิทธิพลอย่างมากต่อความจงรักภักดี นอกจากนี้ ปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลมากที่สุดต่อความจงรักภักดีคือ ความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในลักษณะงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่ และความรับผิดชอบ ขณะที่ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลได้แก่ การ

ถูกปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ความพึงพอใจต่อกฎระเบียบ ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ รวมถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม” มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ซึ่งไม่ทราบ
จำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ที่ระดับ
ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนวิจัยไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 ราย
ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย ที่ทำงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีการสุ่มโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการสุ่ม
ตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามแบบสำรวจ
รายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ
ออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
เป็นการสอบถามระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดค่าที่เลือกตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นการสอบถามระดับความภักดี โดยกำหนดค่าที่เลือกตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความภักดีมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความภักดีมาก
- 3 หมายถึง มีความภักดีปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความภักดีน้อย
- 1 หมายถึง มีความภักดีน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความตรง (Validity) ความสอดคล้องของแบบสอบถามกับเนื้อหา ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้จะต้องมีค่า IOC > 0.5 หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาแล้ว แบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 จึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้วิจัยและอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถาม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ที่มากกว่า 0.70 พบว่า การทดลองใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.903 และแบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.836 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 จึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามฉบับ ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ใช้ Google Forms สร้างแบบสำรวจออนไลน์ นำคิวอาร์โค้ดของแบบสำรวจไปเก็บข้อมูล ณ สถานที่ทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้าน สถาปัตยกรรม ซึ่งเป็นเครือข่ายของผู้วิจัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูล ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยเก็บข้อมูลในช่วง 1-30 กันยายน 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลของพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (mean; $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์, 2551)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจ/ความภักดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจ/ความภักดีมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจ/ความภักดีปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจ/ความภักดีน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจ/ความภักดีน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับข้อมูลของพนักงานแตกต่างกันมีการตัดสินใจแตกต่างกันใช้สถิติ Independent sample t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน คือ เพศ และใช้สถิติ F-test (One way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป โดยข้อมูลของพนักงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานในบริษัท

4. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับข้อมูลของพนักงานที่ส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมแตกต่างกัน ใช้สถิติ Independent sample t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน และใช้สถิติ F-test (One way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป

5. เพื่อทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผลการศึกษาแสดงตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

4.3 ผลการวิเคราะห์ความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงดังนี้

n แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทนความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทนค่าสถิติทีใน t – Distribution

F แทนค่าสถิติเอฟใน F – Distribution

P แทนค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

Y แทนค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม

B แทนค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรต้น

Beta แทนค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน แสดงถึงน้ำหนักของความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละด้านที่มีผลต่อตัวแปรตาม

R แทนค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ

R Square แทนค่าอิทธิพลของตัวแปรต้นทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

R Square Adjusted แทนค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว

td. error of the Estimate แทนค่าระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้นทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

Sig แทนความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านัยสำคัญทางสถิติ

* แทนความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลของพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง (n=400)

ข้อมูลของพนักงาน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	238	59.50
	หญิง	162	40.50
	รวม	400	100.00
อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี	131	32.75
	31-40 ปี	88	22.00
	41-50 ปี	129	32.25
	51-60 ปี	52	13.00
	รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	77	19.25
	ปริญญาตรี	203	50.75
	สูงกว่าปริญญาตรี	120	30.00
	รวม	400	100.00
ระยะเวลาปฏิบัติงาน			
	น้อยกว่า 5 ปี	135	33.75
	5-10 ปี	104	26.00
	11-15 ปี	99	24.75
	16 ปี ขึ้นไป	62	15.50
	รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ขณะที่กลุ่มเพศหญิง มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมยังคงมีการจ้างงานเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ในด้านอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 ขณะที่กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมนี้มีการกระจายตัวของพนักงานในกลุ่มอายุต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยมีกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนพนักงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาอายุแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุน้อยเริ่มต้นทำงาน จนถึงอายุ 40 ปี มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกับกลุ่มอายุสูงกว่า คือ 41-60 ปี ซึ่งมีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 แสดงให้เห็นว่ามีการกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างพนักงานในกลุ่มอายุน้อยและอายุมากอย่างเหมาะสม และมีความสมดุลในการกระจายตัวของพนักงานในช่วงวัยทำงานที่หลากหลาย ทำให้มีการผสมผสานระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ และพนักงานรุ่นใหม่ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

ในด้านระดับการศึกษา พนักงานที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ส่วนพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุด และพนักงานที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

และในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-15 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 16 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ
ออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมในภาพรวม (n=400)

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
งานที่ทำ (Work on Present Job)	3.61	0.80	มาก
ค่าตอบแทน (Pay)	3.37	0.83	ปานกลาง
โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Opportunities for Promotion)	3.37	0.83	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา (Supervision)	3.41	0.84	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน (People on Present Job)	3.40	0.84	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ
ออกแบบด้านสถาปัตยกรรมในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่า พึงพอใจสูงสุดในด้านงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก รองลงมา
เป็นความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้าน
เพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน และด้าน
โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านงานที่ทำ (n=400)

งานที่ทำ (Work on Present Job)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
มีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่	3.50	1.22	ปานกลาง
ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจ	3.82	0.98	มาก
สามารถทำงานในหน้าที่ได้สำเร็จได้โดยง่าย	3.66	1.13	มาก
ลักษณะงานเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ	3.48	1.26	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านงานที่ทำ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.61 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พึงพอใจสูงสุดในลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นสามารถทำงานในหน้าที่ได้สำเร็จได้โดยง่าย ค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก มีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะงานเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ ค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านค่าตอบแทน (n=400)

ค่าตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ	3.36	1.29	ปานกลาง
ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.33	1.22	ปานกลาง
ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	3.38	1.18	ปานกลาง
องค์กรมีสวัสดิการ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าเดินทาง	3.43	1.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านค่าตอบแทน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พึงพอใจสูงสุดในองค์กรมีสวัสดิการ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง และได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง
(n=400)

โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
มีโอกาสดำเนินตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ	3.34	1.22	ปานกลาง
การปฏิบัติงานในตำแหน่งมีโอกาสก้าวหน้า	3.30	1.25	ปานกลาง
ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น	3.41	1.18	ปานกลาง
การเลื่อนตำแหน่งพิจารณาอย่างมีหลักการชัดเจนและเป็นธรรม	3.43	1.18	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พึงพอใจสูงสุดในการเลื่อนตำแหน่งพิจารณาอย่างมีหลักการชัดเจนและเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง มีโอกาสดำเนินตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับปานกลาง และการปฏิบัติงานในตำแหน่งมีโอกาสก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านผู้บังคับบัญชา (n=400)

ผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน	3.39	1.22	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำปรึกษาท่านในเรื่องงานได้อย่างดี	3.36	1.27	ปานกลาง
ได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาสม่ำเสมอ	3.40	1.21	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาเป็นพี่เลี้ยงที่ดี คอยดูแลเอาใจใส่แก่บุคลากรในองค์กร	3.48	1.18	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พึงพอใจสูงสุดในผู้บังคับบัญชาเป็นพี่เลี้ยงที่ดี คอยดูแลเอาใจใส่แก่บุคลากรในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นที่ได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง และผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำปรึกษาท่านในเรื่องงานได้อย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านเพื่อนร่วมงาน (n=400)

เพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน	3.43	1.16	ปานกลาง
ตัวพนักงานและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.43	1.22	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	3.29	1.25	ปานกลาง
ได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3.44	1.17	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พึงพอใจสูงสุดในเรื่องได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นที่ได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน และตัวพนักงานและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง และเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ
ออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมในภาพรวม (n=400)

ความภักดีในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความภักดี
พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)	3.53	0.76	มาก
ความรู้สึก (Affective Aspect)	3.38	0.86	ปานกลาง
การรับรู้ (Cognitive Aspect)	3.35	0.83	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการ
ออกแบบด้านสถาปัตยกรรมในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความภักดีในการทำงานสูงสุดในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
ค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นความภักดีในการทำงานด้านความรู้สึก ค่าเฉลี่ย
3.38 อยู่ในระดับปานกลาง และความภักดีในการทำงานด้านการรับรู้ ค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับ
ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
(n=400)

พฤติกรรมที่แสดงออก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความภักดี
ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ	3.82	1.35	มาก
จะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง หากมีบุคคลกล่าวร้ายต่อบริษัท	3.72	1.13	มาก
จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอค่าตอบแทนสูงกว่า	2.99	1.42	ปานกลาง
จะช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรเท่าที่จะปฏิบัติได้	3.60	1.27	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.53 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความภักดีในการทำงานสูงสุดในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นเรื่องจะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง หากมีบุคคลกล่าวร้ายต่อบริษัท ค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก จะช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรเท่าที่จะปฏิบัติได้ ค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก และจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอค่าตอบแทนสูงกว่า ค่าเฉลี่ย 2.99 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านความรู้สึก (n=400)

ความรู้สึก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความภักดี
รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร	3.41	1.22	ปานกลาง
รู้สึกสนใจในความสำเร็จขององค์กร	3.37	1.25	ปานกลาง
รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร	3.37	1.22	ปานกลาง
มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้	3.38	1.22	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านความรู้สึก พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความภักดีในการทำงานสูงสุดในความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นการมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ ค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง รู้สึกสนใจในความสำเร็จขององค์กร และรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความภักดีในการทำงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านการรับรู้ (n=400)

การรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความภักดี
ยอมรับในเป้าหมายขององค์กร	3.35	1.21	ปานกลาง
ยอมรับในค่านิยมขององค์กร	3.35	1.25	ปานกลาง
เชื่อมั่นและไว้วางใจในการดำเนินงานองค์กรที่ปฏิบัติงาน	3.47	1.17	ปานกลาง
คิดว่าบริษัทแห่งนี้เป็้องค์กรที่ดีที่สุด	3.25	1.17	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ด้านการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความภักดีในการทำงานสูงสุดในความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการดำเนินงานองค์กรที่ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร และยอมรับในค่านิยมขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง และคิดว่าบริษัทแห่งนี้เป็้องค์กรที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1.

สมมติฐาน ข้อ 1. “พนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมที่มีข้อมูลของพนักงานแตกต่างกัน ส่งผลให้มีระดับความภักดีในการทำงานแตกต่างกัน”

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามเพศ

ระดับความภักดีในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้าน สถาปัตยกรรม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	(n=238)		(n=162)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)	3.63	0.75	3.40	0.76	3.008	0.003*
ความรู้สึก (Affective Aspect)	3.46	0.88	3.26	0.83	2.322	0.021*
การรับรู้ (Cognitive Aspect)	3.38	0.84	3.32	0.82	0.666	0.506
รวม	3.50	0.75	3.33	0.72	2.297	0.022

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความภักดีในการทำงานในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชาย มีระดับความภักดีในการทำงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านความรู้สึกรักต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชาย มีระดับความภักดีในการทำงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง ในขณะที่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การที่ความภักดีในการทำงานของพนักงานเพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันนั้น เนื่องมาจากอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมอาจมีสภาพแวดล้อมที่ทำนายหรือกดดันสูง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากความท้าทายด้านเวลาหรือการบริหารจัดการระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว หากผู้หญิงต้องรับผิดชอบงานบ้านหรือครอบครัวมากขึ้น ความทุ่มเทต่อการทำงานก็อาจลดลง เป็นต้น

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่งความ แปรปรวน	ผลบวก กำลังสอง (SS)	องศา อิสระ (df)	ค่าเฉลี่ย กำลังสอง (MS)	F	Sig.
พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)	ระหว่างกลุ่ม	4.301	3	1.434	2.516	0.058
	ภายในกลุ่ม	225.651	396	0.570		
	รวม	229.953	399			
ความรู้สึก (Affective Aspect)	ระหว่างกลุ่ม	4.259	3	1.420	1.917	0.126
	ภายในกลุ่ม	293.347	396	0.741		
	รวม	297.606	399			
การรับรู้ (Cognitive Aspect)	ระหว่างกลุ่ม	4.833	3	1.611	2.354	0.072
	ภายในกลุ่ม	270.996	396	0.684		
	รวม	275.830	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.267	3	1.422	2.630	0.051
	ภายในกลุ่ม	214.159	396	0.541		
	รวม	218.425	399			

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความภักดีในการทำงานในภาพรวม และระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	แหล่งความ แปรปรวน	ผลบวก กำลังสอง (SS)	องศา อิสระ (df)	ค่าเฉลี่ย กำลังสอง (MS)	F	Sig.
พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)	ระหว่างกลุ่ม	22.507	2	11.253	21.536	0.000*
	ภายในกลุ่ม	207.446	397	0.523		
	รวม	229.953	399			
ความรู้สึก (Affective Aspect)	ระหว่างกลุ่ม	13.874	2	6.937	9.707	0.000*
	ภายในกลุ่ม	283.732	397	0.715		
	รวม	297.606	399			
การรับรู้ (Cognitive Aspect)	ระหว่างกลุ่ม	11.490	2	5.745	8.628	0.000*
	ภายในกลุ่ม	264.339	397	0.666		
	รวม	275.830	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	15.701	2	7.850	15.373	0.000*
	ภายในกลุ่ม	202.725	397	0.511		
	รวม	218.425	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความภักดีในการทำงานในภาพรวม และระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ที่มีการศึกษาสูงอาจมีความต้องการความท้าทายที่เหมาะสมกับระดับความรู้และทักษะ หากไม่ได้รับการตอบสนองด้วยการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับระดับการศึกษา ทำให้ความภักดีในงานลดลง ในขณะที่พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า อาจพอใจกับการได้รับการยอมรับในรูปแบบของการมีงานที่มีค่าเพียงพอ โดยไม่จำเป็นต้องมีความภักดีในการทำงานด้วยความทุ่มเทมากเกินไป แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ระดับความภักดี ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		(n = 232)	(n = 112)	(n = 56)
		3.05	3.63	3.68
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.05		-0.58 (0.000*)	-0.63 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.63			-0.05 (0.836)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.68			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย Scheffe's Method ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ 2) พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานตามระดับการศึกษา แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างที่มีนัยสำคัญระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาในด้านการพัฒนาความภักดีต่อองค์กรในแง่ของพฤติกรรมที่แสดงออก การศึกษาในระดับที่สูงขึ้นอาจส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และคุณค่าของการทำงานในระยะยาวมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ระบุว่าการศึกษาช่วยเพิ่มทักษะ ความรู้ และการพัฒนาอาชีพ ทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทและมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านความรู้สึก

ระดับความภักดี ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		(n = 232)	(n = 112)	(n = 56)
		3.02	3.42	3.55
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.02		-0.41 (0.002*)	-0.53 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.42			-0.12 (0.456)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.55			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย Scheffe's Method ในด้านความรู้สึก พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ 2) พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

จากผลการเปรียบเทียบที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีระดับความภักดีในด้านความรู้สึกสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งให้เห็นว่าการศึกษาที่สูงขึ้นอาจมีผลต่อการสร้างความรู้สึกรู้สึกผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับที่ลึกซึ้งกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมักได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและการก้าวหน้าในสายอาชีพ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร ทำให้พนักงานที่มีการศึกษาสูงเห็นคุณค่าในบทบาทและผลงานของตนเองในองค์กรมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความภักดีในเชิงความรู้สึกที่แสดงออกผ่านการมีส่วนร่วมที่มากกว่า

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านการรับรู้

ระดับความภักดี ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		(n = 232)	(n = 112)	(n = 56)
		3.03	3.38	3.52
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.03		-0.34 (0.007*)	-0.49 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.38			-0.15 (0.300)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.52			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย Scheffe's Method ในด้านการรับรู้ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ 2) พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ผลการเปรียบเทียบนี้ ชี้ให้เห็นว่าการศึกษาที่สูงขึ้นอาจมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความตระหนักรู้ของพนักงานต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมถึงความเข้าใจในบทบาทของตนในองค์กร พนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอาจมีความสามารถในการรับรู้และประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกภักดีมากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อได้รับรู้ถึงความสำคัญของตนในองค์กรและมีความเข้าใจถึงทิศทางการเติบโตขององค์กรที่ชัดเจนมากขึ้น

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยรายคู่ในภาพรวม

ระดับความภักดี ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		(n = 232)	(n = 112)	(n = 56)
		3.03	3.48	3.59
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.03		-0.45 (0.000*)	-0.55 (0.000*)
ปริญญาตรี	3.48			-0.10 (0.460)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.59			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วย Scheffe's Method ในภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ 2) พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความภักดีในการทำงานในภาพรวมนี้ ชี้ให้เห็นว่าการศึกษาที่สูงกว่าส่งผลให้พนักงานมีทักษะและความเข้าใจในหน้าที่และบทบาทในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งอาจทำให้มีความภักดีในงานมากขึ้น เนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี อาจมีความคาดหวังสูงขึ้นในด้านการพัฒนาและก้าวหน้าในสายงาน เมื่อมองเห็นถึงโอกาสในการเติบโตในองค์กร พนักงานจึงมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมภักดีในการทำงานมากกว่า

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

รายการ	แหล่งความ แปรปรวน	ผลบวก กำลังสอง (SS)	องศา อิสระ (df)	ค่าเฉลี่ย กำลังสอง (MS)	F	Sig.
พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)	ระหว่างกลุ่ม	2.410	3	0.803	1.398	0.243
	ภายในกลุ่ม	227.543	396	0.575		
	รวม	229.953	399			
ความรู้สึก (Affective Aspect)	ระหว่างกลุ่ม	3.454	3	1.151	1.550	0.201
	ภายในกลุ่ม	294.152	396	0.743		
	รวม	297.606	399			
การรับรู้ (Cognitive Aspect)	ระหว่างกลุ่ม	5.968	3	1.989	2.919	0.054
	ภายในกลุ่ม	269.862	396	0.681		
	รวม	275.830	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.424	3	1.141	2.102	0.099
	ภายในกลุ่ม	215.002	396	0.543		
	รวม	218.425	399			

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน ด้วยสถิติทดสอบ F พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความภักดีในการทำงานในภาพรวม และระดับความภักดีในการทำงานในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2.

สมมติฐาน ข้อ 2. “ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม”

ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	0.506	0.101		5.015	0.000*		
X1:งานที่ทำ	0.110	0.042	0.119	2.624	0.009*	0.366	2.736
X2:ค่าตอบแทน	0.104	0.039	0.108	2.461	0.009*	0.388	2.577
X3:โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	0.155	0.042	0.173	3.663	0.000*	0.338	2.957
X4:ผู้บังคับบัญชา	0.278	0.042	0.316	6.645	0.000*	0.334	2.993
X5:เพื่อนร่วมงาน	0.278	0.036	0.314	7.682	0.000*	0.451	2.215
$R^2 = 0.703$ Adjusted $R^2 = 0.699$ $F = 186.610$ Sig. = 0.000* Std. Error = 0.405							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงว่าตัวแปรต้นความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ อธิบายความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม คิดเป็นร้อยละ 69.90 (Adjusted $R^2 = 0.699$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นแต่ละตัวกับพบว่า X4:ผู้บังคับบัญชา (Beta = 0.316, $t = 6.645$, Sig. = 0.000) ส่งผลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ X5:เพื่อนร่วมงาน (Beta = 0.314, $t = 7.682$, Sig. = 0.000) X3:โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Beta = 0.173, $t = 3.663$, Sig. = 0.000) X1:งานที่ทำ (Beta = 0.119, $t = 2.624$, Sig. = 0.009) และ X2:ค่าตอบแทน (Beta = 1.108, $t = 2.461$, Sig. = 0.009)

กำหนด

- X1: งานที่ทำ
- X2: ค่าตอบแทน
- X3: โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง
- X4: ผู้บังคับบัญชา
- X5: เพื่อนร่วมงาน

Y: ความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
สมการการทำนาย แสดงดังนี้

$$Y = 0.506 + 0.110X_1 + 0.104X_2 + 0.155X_3 + 0.278X_4 + 0.278X_5 + 0.405$$

$$R^2 = 0.703, \text{ Adjusted } R^2 = 0.699$$

จากสมการถดถอยมี Adjusted $R^2 = 0.699$ แสดงว่าตัวแปรในสมการสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 69.90 และพบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้าน X1:งานที่ทำ X2:ค่าตอบแทน X3:โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง X4:ผู้บังคับบัญชา และ X5:เพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อ Y: ความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความภักดีในการทำงานของ พนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม เพื่อเปรียบเทียบระดับระดับความ ภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ตามข้อมูลของ พนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การ ออกแบบด้านสถาปัตยกรรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ด้วยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test F-test (One way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิง พหุคูณ (Multiple Regression Analysis สามารถสรุป อภิปรายผลการศึกษา และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาสำหรับองค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาสำหรับฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (59.50%) ขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 40.50% ในด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (32.75%) และอายุ 41-50 ปี (32.25%) นอกจากนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (50.75%) โดยระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ปี (33.75%) ข้อมูลเหล่านี้สะท้อนถึง โครงสร้างและลักษณะของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรมที่มีความ หลากหลายทั้งด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบ ด้านสถาปัตยกรรม พบว่า โดยรวมแล้วระดับความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยด้านที่พนักงานพึงพอใจมากที่สุดคือด้านงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่ง

พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำความท้าทายและน่าสนใจ ในขณะที่ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็ได้รับการประเมินในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.40 ตามลำดับ) สำหรับด้านค่าตอบแทนและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.37 ในทั้งสองด้าน) โดยเฉพาะด้านสวัสดิการและความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง โดยสรุป พนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม มีความพึงพอใจในงานที่ทำมากที่สุด แต่ยังคงมีความต้องการในการพัฒนาค่าตอบแทนและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมในอนาคต

จากผลการวิเคราะห์ความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม พบว่า ระดับความภักดีโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความภักดีที่แสดงออกทางพฤติกรรมมีระดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยเฉพาะในด้านการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ความภักดีด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38 และ 3.35 ตามลำดับ) โดยพนักงานรู้สึกภูมิใจและมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กร และมีความเชื่อมั่นในองค์กร แม้ยังมีพื้นที่ที่สามารถพัฒนาได้ในด้านการรับรู้เกี่ยวกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 "พนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมที่มีข้อมูลของพนักงานแตกต่างกัน ส่งผลให้มีระดับความภักดีในการทำงานแตกต่างกัน" สรุปได้ว่า

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความภักดีในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศชายมีระดับความภักดีในการทำงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านความรู้สึก ในขณะที่ด้านการรับรู้ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในระดับความภักดีในการทำงานในภาพรวม และในแต่ละด้าน (พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างในระดับความภักดีในการทำงานทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีมีระดับความภักดีในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี

ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในระดับความภักดีในการทำงานทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 "ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม" สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ อธิบายความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม คิดเป็นร้อยละ 69.90 โดยตัวแปรต้น X4:ผู้บังคับบัญชาส่งผลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ X5:เพื่อนร่วมงาน X3:โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง X1:งานที่ทำ และ X2:ค่าตอบแทน ส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม พบว่า มีหลายปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการส่งผลต่อความภักดีของพนักงาน ในบริบทของอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความหลากหลายและสามารถแบ่งออกเป็นหลายด้าน ได้แก่ ข้อมูลของพนักงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสนับสนุนให้พนักงานเกิดความภักดีในการทำงาน

โดยข้อมูลของพนักงานบางประการ เช่น เพศ และระดับการศึกษา ส่งผลต่อระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลให้ระดับความภักดีในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของญาณกร ภิญญวรเมธ และอนุรักษ์ เรืองรอบ (2560) ที่ศึกษาความจงรักภักดีของพนักงานร้านจำหน่ายสินค้าตกแต่งบ้านในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ข้อมูลของพนักงาน เช่น สถานภาพสมรส และระดับรายได้ของพนักงานมีผลต่อความจงรักภักดี โดยผู้ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน หรือรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ในส่วนปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ อธิบายความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม คิดเป็นร้อยละ 69.90 และพบว่า ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาส่งผลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง งานที่ทำ และความพึงพอใจค่าตอบแทน ส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยทิพย์ เสน่ห์ดุษฐ์ และคณะ (2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเจนวายในโรงแรม 5 ดาวย่านสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลของพนักงาน เช่น ประสบการณ์การทำงานในโรงแรม และประสบการณ์การทำงานในโรงแรม 5 ดาว ตำแหน่งหน้าที่ และเงินเดือน มีอิทธิพลต่อความ

จงรักภักดีของพนักงานเจนวายมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์และความพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานเจนวายความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในลักษณะงาน การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในหน้าที่ เป็นปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญในการสร้างความจงรักภักดี

จากการอภิปรายผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ความภักดีของพนักงานในอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมถึงอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม เกิดขึ้นจากการผสมผสานของปัจจัยหลายประการ ซึ่งรวมถึงข้อมูลของพนักงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความยุติธรรมและให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ โดยการสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการก้าวหน้า มีความรับผิดชอบในงาน และได้รับการยอมรับ นอกจากนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาสำหรับองค์กร

1. จากผลการศึกษาที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม และปัจจัยบางประการ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง งานที่ทำ และค่าตอบแทน มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความภักดีของพนักงาน ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายด้าน ดังนี้

1.1 การพัฒนาและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีบทบาทสำคัญในการสร้างความภักดีของพนักงาน องค์กรควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะการบริหารและการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ให้พนักงานมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ การสนับสนุน และให้คำปรึกษาแก่พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตนเองกับพนักงาน จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจและความภักดีของพนักงานได้

1.2 การเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความร่วมมือและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อความภักดี องค์กรควรส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นการทำงานเป็นทีม การสนับสนุนและช่วยเหลือกันภายในองค์กร การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีในทีมจะช่วยเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมิตร และส่งเสริมความภักดีของพนักงาน

1.3 การสร้างโอกาสในการเติบโตและเลื่อนตำแหน่ง ความพึงพอใจในการมีโอกาสดำเนินการและเลื่อนตำแหน่งในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีในการทำงาน องค์กรควรมีการวางแผนและให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาทักษะ และให้ความชัดเจนเกี่ยวกับ

เส้นทางการเติบโตในสายงาน การให้พนักงานเห็นถึงโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพจะช่วยเพิ่มความภักดีของพนักงานได้

1.4 การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและการออกแบบงาน งานที่ทำมีอิทธิพลต่อความภักดีในการทำงาน การออกแบบงานให้มีความท้าทายและมีคุณค่าต่อพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของตนเอง และการส่งเสริมให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีในการทำงานได้เช่นกัน

1.5 การปรับปรุงระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสวัสดิการที่ดีเป็นสิ่งที่จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีในการทำงาน องค์กรควรมีการประเมินและปรับปรุงระบบค่าตอบแทนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถและความทุ่มเทในการทำงาน

2. จากผลการศึกษาที่พบว่าข้อมูลของพนักงานบางประการ ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่งผลต่อระดับความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม ขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

2.1 การปรับปรุงนโยบายด้านความเท่าเทียมในการทำงานเรื่องของเพศ จากผลการศึกษาที่พบว่า เพศและระดับตำแหน่งมีผลต่อความภักดีในการทำงาน องค์กรควรพิจารณานโยบายที่ส่งเสริมความเท่าเทียมในการทำงาน ให้โอกาสทั้งเพศหญิงและเพศชายอย่างเสมอภาค รวมถึงการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่ขึ้นอยู่กับความสามารถและผลงานมากกว่าปัจจัยอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนให้โอกาสในการนำเสนอผลงานแก่พนักงานเพศหญิงให้มากยิ่งขึ้น

2.2 การส่งเสริมการพัฒนาและการศึกษาเพิ่มเติม ระดับการศึกษาที่มีผลต่อความภักดีแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่ามีแนวโน้มที่จะมีความภักดีมากขึ้น องค์กรสามารถส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอาชีพของพนักงานผ่านการฝึกอบรม การศึกษาเพิ่มเติม หรือโปรแกรมการพัฒนาทักษะ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าและความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง

2.3 สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมความสัมพันธ์และการยอมรับในองค์กร โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานรู้สึกว่าได้รับการยอมรับและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีในการทำงาน การสร้างกิจกรรมเสริมสร้างทีม การให้คำปรึกษา และการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนจะช่วยให้พนักงานทุกคนรู้สึกถึงความเชื่อมโยงและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.4 พิจารณานโยบายที่ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานทุกกลุ่มอายุ แม้ว่าผลการศึกษาก็จะแสดงให้เห็นว่าอายุไม่ได้ส่งผลต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญ แต่ก็ยังเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องพิจารณานโยบายและสิทธิประโยชน์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในทุกกลุ่มอายุ เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานและส่งเสริมความภักดีในระยะยาว

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาสำหรับฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์

ข้อเสนอแนะสำหรับฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานมีความทุ่มเทและคงอยู่ในองค์กรอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรมอย่างยาวนาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาผู้บังคับบัญชาและส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรเน้นการพัฒนาทักษะการบริหารและการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน การสร้างความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนและได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสม จะช่วยเสริมความทุ่มเทและความภักดีในการทำงาน

2. สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนและการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมิตร ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในทีม เช่น การจัดอบรมหรือกิจกรรมที่เน้นการทำงานร่วมกัน เพื่อส่งเสริมความสามัคคีและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

3. พัฒนาระบบการเติบโตและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสดำเนินการเติบโตในสายอาชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญในการรักษาพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรวางแผนให้พนักงานมีเส้นทางการเติบโตที่ชัดเจน รวมถึงการสนับสนุนการพัฒนาทักษะผ่านการอบรมหรือการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานเห็นถึงอนาคตในการเติบโตและมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

4. การออกแบบงานและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ตอบโจทย์พนักงาน เนื่องจากการออกแบบงานที่มีความท้าทายและให้คุณค่าต่อพนักงานจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีในการทำงาน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรพิจารณาการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานของตนเอง และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน

5. การปรับปรุงระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสม โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรตรวจสอบและประเมินค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถและความทุ่มเท การมีสวัสดิการที่ดี และตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานจะช่วยรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กรอย่างยาวนาน

6. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับและสนับสนุนพนักงานในทุกกลุ่มอายุ แม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าอายุไม่ได้ส่งผลต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญ แต่การสร้างนโยบาย ที่รองรับความต้องการของพนักงานในแต่ละช่วงอายุ จะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจและความ ภักดีในระยะยาว ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรออกแบบสภาพแวดล้อมการทำงานและสวัสดิการ ที่ตอบโจทย์พนักงานทุกกลุ่ม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เน้นที่ข้อมูลของพนักงานและความพึงพอใจในการทำงาน ในการวิจัย ครั้งต่อไป อาจพิจารณาสำรวจปัจจัยอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและ ชีวิตส่วนตัว (work-life balance) เพื่อศึกษาถึงการส่งเสริมความภักดีของพนักงานในมิติอื่น ๆ

2. เนื่องจากอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และได้รับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงด้านการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) การศึกษาครั้งต่อไป อาจศึกษาถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม การออกแบบด้านสถาปัตยกรรม เพื่อให้องค์กรเข้าใจถึงวิธีการรักษาความภักดีของพนักงาน ในช่วงเวลาที่มีความไม่แน่นอนจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปในอนาคต อาจขยายขอบเขตไปยังอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง เช่น อุตสาหกรรมการก่อสร้าง การออกแบบภายใน หรืออุตสาหกรรมสร้างสรรค์อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์และทำความเข้าใจในปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในบริบทที่หลากหลาย

4. ทำการวิจัยโดยเก็บข้อมูลแบบเจาะจงจะเป็นกรณีศึกษา เช่น ศึกษาเฉพาะเพศ ชาย การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปฏิบัติงานหัวหน้างาน หรือข้อมูลทางประชากรศาสตร์ โดยเฉพาะที่ส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้าน สถาปัตยกรรม

บรรณานุกรม

- จิรภา สุขนวนิช. (2566). “เศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”. วารสารสหวิทยาการทางสังคมศาสตร์. 1(3), 1-12. (20 สิงหาคม 2567).
- จุฑามาศ สุดจิต. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่. บทความการค้นคว้าอิสระ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่ M.B.A. for Modern Managers (Saturday Program) รุ่น 16 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ญาณกร ภิญญวรมะ และอนุรักษ์ เรืองรอบ. (2560). “ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานร้านจำหน่ายสินค้าตกแต่งบ้าน ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี”. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(พิเศษ), 24-35. (20 สิงหาคม 2567).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- รพีพรรณ ฉัตรลิขิต. (2565). “ความแตกต่างของข้อมูลของพนักงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร”. วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 15(2), 21-35. (20 สิงหาคม 2567).
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์. (2565). รายงานการศึกษาการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ สาขาบริการสถาปัตยกรรม ปี 2565. สืบค้นจาก https://article.tcdc.or.th/uploads/media/2022/12/2/media_Creative-Industries-Development-Report-Architecture-2022.pdf. (20 สิงหาคม 2567).
- สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ. (2551). คู่มือการวัดทางจิตวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 4 . กรุงเทพฯ: เมติคัลมีเดีย.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวิสา ปลายแก้ว, พัฒน์ พิสิษฐเกษม และอัมพล ชูสนุก. (2561). “อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร การให้อำนาจเบ็ดเสร็จเชิงจิตวิทยา และความยุติธรรมในองค์กรต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์”. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 11(1), 2958-2974. (20 สิงหาคม 2567).

- หทัยทิพย์ เสน่ห์ดุษฐ์, คาล จามรมาน, และเกษมสุข เขียวทอง. (2562). “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานเจนวายในโรงแรม 5 ดาวย่านสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร”, *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 14(1), 205-217. (20 สิงหาคม 2567).
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1993). “Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effect”. *Journal of Business Research*, 26. (20 August 2024).
- Buchanan. (1994). *Building Organization Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations*. Administrative Science Quarterly.
- Buchanan., B. (1977). “Building Organization Commitment : the Socialization of Managers in Work Organizations.” *Administrative Science Quarterly*, 19(1), 41-47. (20 August 2024).
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- DCMS (2001). *Creative Industries Mapping Document 2001 Department for Culture Media and Sport*. London: DCMS. (20 August 2024).
- Dennis G. McCarthy. (1998). *Seven Steps to Guarantee Failure. Word Executive's Digest*. Singapore: Times Printers Co., Ltd.
- Hirschman, A. O. (1990). Personal communication at a paper session entitled “Theoretical Foundations: Exit/Voice” (for which Hirschman was the discussant), presented at the Second Annual International Conference on Socio-Economics, Washington, DC, March 1990.
- Hoy, W.K., & Rees, R. (1974). “Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected. Concept in the Study of Educational Administration”. *Sociology of Education*, 47, 274-275. (20 August 2024).
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York : McGraw-Hill.
- Porter, L. W., Steer, R. M., Mowday, R.T. and Boulian, P. V. (1974). “Organizational Commitment Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technician.” *Journal of Applied Psychology* 9, 43(October),194-197. (20 August 2024).
- Robbing. (2001). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice– Hall.
- Robert, Marsh & Hiroshi, Mannari. (1977). “Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study”. *Administrative Science Quarterly*. 22: 57. (20 August 2024).

- Saal, F. E., & Knight, P. A. (1988). *Industrial/organizational psychology: Science and practice*. Thomson Brooks/Cole Publishing Co.
- Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Steers, R.M. (1977). "Antecedents and Outcome of Organizational Commitment". *Administrative Science quarterly*, 22(1). (20 August 2024).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยในวิชาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษา
ระดับปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อศึกษาความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีในการทำงานของ
พนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

ดังนั้น ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ผู้วิจัยจะนำ
ข้อมูลที่ได้นำมาเพื่อการศึกษาและเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละ
เวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
3. ความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย
☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) ไม่เกิน 30 ปี
☐ 2) 31–40 ปี
☐ 3) 41–50 ปี

☐ 4) 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาปฏิบัติงานในบริษัท

☐ 1) น้อยกว่า 5 ปี

☐ 2) 5-10 ปี

☐ 3) 11-15 ปี

☐ 4) 16 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
งานที่ทำ (Work on Present Job)					
1. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
2. ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจ					
3. ท่านสามารถทำงานในหน้าที่ได้สำเร็จได้โดยง่าย					
4. ลักษณะงานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ					
ค่าตอบแทน (Pay)					
5. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ					
6. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่รับผิดชอบ					
7. ท่านได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
8. องค์กรมีสวัสดิการ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าเดินทาง					

โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Opportunities for Promotion)					
9. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ					
10. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า					
11. ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น					
12. การเลื่อนตำแหน่งพิจารณาอย่างมีหลักการชัดเจนและเป็นธรรม					
ผู้บังคับบัญชา (Supervision)					
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน					
14. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำปรึกษาท่านในเรื่องงานได้อย่างดี					
15. ท่านได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชามำเสมอ					
16. ผู้บังคับบัญชาเป็นพี่เลี้ยงที่ดี คอยดูแลเอาใจใส่แก่บุคลากรในองค์กร					
เพื่อนร่วมงาน (People on Present Job)					
17. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน					
18. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
19. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน					
20. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					

ส่วนที่ 3 ความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม
คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมที่แสดงออก
ความรู้สึก และการรับรู้ของท่านมากที่สุด

ความภักดี	ระดับความภักดี				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)					
1. ท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ					
2. ท่านจะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง หากมีบุคคลกล่าวร้ายต่อบริษัท					
3. ท่านจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอค่าตอบแทนสูงกว่า					
4. ท่านจะช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรเท่าที่จะปฏิบัติได้					
ความรู้สึก (Affective Aspect)					
5. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร					
6. ท่านรู้สึกสนใจในความสำเร็จขององค์กร					
7. ท่านรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร					
8. ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้					
การรับรู้ (Cognitive Aspect)					
9. ท่านยอมรับในเป้าหมายขององค์กร					
10. ท่านยอมรับในค่านิยมขององค์กร					
11. ท่านเชื่อมั่นและไว้วางใจในการดำเนินงานองค์กรที่ปฏิบัติงาน					
12. ท่านคิดว่าบริษัทแห่งนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด					

ภาคผนวก ข
ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค
(Cronbach's alpha Coefficient)

Reliability: แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	20

Reliability: แบบสอบถามความภักดีในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการออกแบบด้านสถาปัตยกรรม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	400	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	400	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	12

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล นายกฤต อภิบาลปฐมรัฐ

ปีเกิด 2524

สถานที่เกิด นครปฐม

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 73/184 หมู่ที่ 5 ตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรี สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมเหรียญทอง อันดับ 1

ประวัติการทำงาน

- ประสบการณ์ในการประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมมากกว่า 19 ปี
- 2018 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท อาเรีย ดีไซน์ อาร์คิเทคส์ จำกัด
- 2004 - 2018 Architectural Manager & Associate บริษัท โอเรียนทัล สตูดิโอ จำกัด
- 2023 - ปัจจุบัน ดำรงตำแหน่ง อนุกรรมการและเลขานุการ สถาปนิกอาสา สภาสถาปนิก
- สถาปนิก ใบประกอบวิชาชีพระดับ สามัญสถาปนิก เลขที่ใบอนุญาตฯ ส-สท 3099
- วิทยากรบรรยายให้กับโรงเรียนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไทย (ในการควบคุมของกระทรวงศึกษาธิการ)
- อาจารย์พิเศษ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี และ สุวรรณภูมิ
- อาจารย์พิเศษ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- อบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 2 โดยสภาสถาปนิก (EXACT 2)