

บทคัดย่อ

181405

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อการในทัศนะของผู้ประกอบการและพนักงาน กรณีศึกษาภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของนักธุรกิจ คุณลักษณะของความจงรักภักดีด้วยมุมมองที่หลากหลาย ตลอดจนความจงรักภักดีที่เห็นเป็นรูปธรรม การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีในทัศนะของนักธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ พบว่าการประกอบธุรกิจมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันได้แก่บริษัทคิดเป็นร้อยละ 55 และห้างหุ้นส่วนคิดเป็นร้อยละ 45 ตามลำดับ ประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการคิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาเป็นธุรกิจการพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 19.5 และธุรกิจก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 12.9 ส่วนขนาดของกิจการมากที่สุด คือ ธุรกิจขนาดเล็ก ซึ่งมีเงินทุนต่ำกว่า 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งมีเงินทุนระหว่าง 50 ถึง 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 32.4 และธุรกิจขนาดใหญ่ซึ่งมีเงินทุนตั้งแต่ 100 ล้านบาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.5 ส่วนระยะเวลาดำเนินการส่วนมากก่อตั้งกิจการมาเป็นระยะเวลา 5-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาเป็นกิจการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน พบว่าพนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.4 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 41.6 ส่วนมากเป็นพนักงานในช่วงอายุ 30 ปีโดยประมาณซึ่งแบ่งเป็นช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมา ได้แก่ พนักงานในช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.7 และช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็น ร้อยละ 25 ตามลำดับ สถานภาพสมรส กับสถานภาพโสดมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คิดเป็น ร้อยละ 37.4 และ 33.2 ตามลำดับ ด้านการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีในสัดส่วนใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 37.1 และ 36.6 ตามลำดับ รองลงมาเป็นพนักงานระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.1 ส่วนรายได้ ต่อเดือนนั้นพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาเป็นรายได้ระหว่าง 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.2 ส่วนรายได้ 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

ลำดับพฤติกรรมความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การของผู้ประกอบการในด้านต่างๆ พบว่า 5 อันดับแรกของปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อการในเรืองการไม่ทำให้ชื่อเสียงของกิจการเสื่อมเสีย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.566 การได้รับการสนับสนุนด้านความรู้ความชำนาญ

คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 การสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานประกอบการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 ความพยายามสร้างงานแก่คนและชุมชน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 และการทำงานเหมาะสมกับความสามารถความถนัด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.782 ตามลำดับ

ส่วนพนักงานพบว่า 5 อันดับแรกของปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญกับพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อการไม่เปิดเผยความลับของกิจการต่อคู่แข่งชั้นคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.948 การปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยน้ำใจไมตรี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.618 การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.217 ความพยายามสร้างงานแก่คนและชุมชน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.156 และการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์เพื่อกำไรให้กิจการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.152 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อการไม่เปิดเผยความลับของกิจการและผู้ประกอบการและพนักงานที่มีต่อลูกค้ามีสัดส่วนค่อนข้างใกล้เคียงกัน ในเรื่องทัศนคติส่วนบุคคล โดยทัศนคติของพนักงานคิดเป็น 62.6 ทัศนคติของผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาเป็นเรื่องของเป้าประสงค์ของบริษัท ซึ่งใน 6 ของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 62.4 ส่วนทัศนคติของผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 57.6 และพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานในทัศนคติของผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 58.2 ส่วนพนักงานคิดเป็นร้อยละ 21.1

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อการไม่เปิดเผยความลับของกิจการและผู้ประกอบการและพนักงานที่มีต่อพนักงานพบว่าเรื่องทัศนคติส่วนบุคคล โดยทัศนคติของพนักงานคิดเป็น 62.2 ทัศนคติของผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาเป็นเรื่องของเป้าประสงค์ของบริษัท ซึ่งในทัศนคติของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 53.7 ส่วนของผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 48.2 และพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานในทัศนคติของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 42.4 ส่วนผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 35.5

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อการไม่เปิดเผยความลับของกิจการและผู้ประกอบการและพนักงานที่มีต่อผู้บริหารพบว่าเรื่องทัศนคติส่วนบุคคล โดยทัศนคติของพนักงานคิดเป็น 62.4 ทัศนคติของผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาเป็นเรื่องของเป้าประสงค์ของบริษัท ซึ่งในทัศนคติของผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 58.2 ส่วนของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 54.2 และพฤติกรรมของผู้บริหารเองในทัศนคติของผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 42.1 ส่วนผู้บริหารพนักงานคิดเป็นร้อยละ 37.6