

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์  
The Royalty of The Employees of Private Companies in Car Loan  
Transactions

ริศภาค เจริญพร <sup>\*1</sup>

<sup>1</sup> สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

\*ผู้รับผิดชอบบทความ

Risapak Jaroenpon<sup>1\*</sup>

E-mail: 6214155596@rumail.ru.ac.th

Department of Management, Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ 2) เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามออนไลน์ ที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.981 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบของงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ และการได้รับการยกย่องนับถือมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในเชิงบวกในระดับสูง

**คำสำคัญ:** ความจงรักภักดีต่อองค์กร, ธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์

## Abstract

The objectives of this study were 1) to study corporate loyalty of employees of private companies in car loan transactions; 2) to study organizational loyalty of employees of private companies in car loan transactions classified by personal factors and 3) to study the relationship between work incentives and corporate loyalty of employees of private companies in car loan transactions. The population and the sample used were 400 employees of private car loan companies. The tool used for data collection was an online questionnaire and total confidence value was 0.981. The data were analyzed using descriptive statistics to determine the frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was tested using Pearson Product-moment Correlation Coefficient analysis

The results of the research found that the motivating factor in working Overall, it's at a high level. The aspect with the highest average was job responsibility. loyalty to the organization Overall, it's at a high level. The aspect with the highest mean was the behavioral expression. Employees of private companies in car loan transactions with different working hours the loyalty of private company employees in car loan transactions was significantly different at the 0.05 level. The gender, age, and educational level of private company employees in car loan transactions were different. Loyalty to the organization of employees of private companies in car loan transactions no different and work motivation factors consist of success in work job responsibility work progress nature of work and being respected was associated with a high level of positive corporate loyalty.

**Keywords:** Royalty to The Organization, Car Loan Transactions

## บทนำ

จากสถานการณ์ทางสังคมเศรษฐกิจโลกกำลังอยู่ในช่วงเวลาแห่งความเปลี่ยนแปลง รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว เชื่อมโยงกันทั้งโลก เกิดการแข่งขันที่รุนแรงภายใต้ระบบการค้าเสรีไร้พรมแดนขึ้น เมื่อสังคมโลกเปลี่ยนไปการแข่งขันที่สูงขึ้นย่อมจะมีผลต่อทัศนคติวิถีมาตรฐาน การดำรงชีพ และพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าเป็นอันมาก การดำเนินธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงกับความสำเร็จขององค์กร และสิ่งที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนที่จะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้นั้นก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ก็จะดีตามมาและมีความสำคัญต่อการพัฒนา เพราะแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี มีราคาถูกลงกว่าคู่แข่ง มีวิธีการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนา อาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรระยะยาว (น้ำผึ้ง นวลผ่อง, 2557)

เนื่องจากมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตจิตใจ มีความต้องการ มีการแสดงออก และบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงในการทำงานต้องมีการแข่งขันเพื่อความโดดเด่น และความจำเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น จึง

ทำให้เกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจอันเกิดจากความกดดันทั้งจากภายในร่างกายเอง และสภาพแวดล้อมภายนอก (มาลินี เกลี้ยงล้ำ, 2561) ซึ่งปัญหาเหล่านี้่อาจจะทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรได้ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรควรตระหนักไว้อยู่เสมอ แรงจูงใจเป็นแรงปรารถนา ความเต็มใจที่จะกำหนดชี้แนะทักษะและพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นสิ่งที่เป็พลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแต่ละคน แรงจูงใจในการทำงานอาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ตลอดจนการมีความรักความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปัจจัยจูงใจในการทำงานตามหลักทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจคือ ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในองค์กรเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งก่อให้เกิดขวัญกำลังใจและความเต็มใจในการสร้างผลงานให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยคือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาพวกเขาไว้ในองค์กร แต่เมื่อไม่ได้รับปัจจัยดังกล่าวก็จะเป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา (เยาวภา นียากร, 2562)

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นหนทางหนึ่งในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กร โดยให้พนักงานทำงานอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข มีความรู้สึกและมีจิตใจที่อยากจะอยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจ รวมไปถึงการพนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งผลประโยชน์ที่จะได้เกิดขึ้นร่วมกันทั้งตัวพนักงานและองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาบุคลากรขององค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งบุคคลพร้อมจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับองค์กรโดยที่เขาไม่มีความรู้สึกว่าเขาได้เข้าไปเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความหมายสำหรับองค์กร รวมทั้งองค์กรเองก็มีคุณค่ามีความหมายสำหรับตนเอง และพยายามทำให้เป้าหมายของตนเองและขององค์กรประสบความสำเร็จ และการที่พนักงานในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ พนักงานเหล่านั้นอาจจะลาออกจากองค์กร หรือในกรณีที่พนักงานเลือกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เขาอาจจะปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างไม่มีเต็มใจทำงานและไม่มีความกระตือรือร้น ย่อมนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรที่ต้องสูญเสียไป ในรูปค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ รวมถึงบรรยากาศในการทำงาน ขาดอธยาศัยไมตรีที่ดีในการทำงานและสูญเสียเป้าหมายองค์กรที่วางไว้ (วิชชุคตา มั่งสัน, 2563)

จากความสำคัญของบุคลากรขององค์กรดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าหากองค์กรไม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวแรงจูงใจในการทำงานรวมถึงการส่งเสริมความความจงรักภักดีต่อองค์กรย่อมส่งผลเสียถึงต้นทุนที่ต้องสูญเสียไป ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนในส่วนของบุคลากร ก็คือการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ต้นทุน

ในการสรรหาคัดเลือก รวมถึงต้นทุนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยจะทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์เป็นอย่างมาก จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ และการได้รับการยกย่องนับถือที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์หรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนงานต่าง ๆ รวมถึงปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณค่าต่อองค์กรไว้ให้นานที่สุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์
2. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นการทำงานที่ปฏิบัติได้ตามเป้าหมายตามความรับผิดชอบที่กำหนดไว้โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย และการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ความรับผิดชอบของงาน เป็นอำนาจและหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ในความดูแลของผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นโอกาสในการเลื่อนขั้นหรือปรับตำแหน่งที่สูงขึ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาภายในโดยการส่งอบรมเพื่อนำมาพัฒนาตามสายงานอาชีพโดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่เหมาะสมและยุติธรรม ลักษณะงานที่ทำ เป็นรูปแบบหรือขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นการได้รับการยอมรับ นับถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสได้ร่วมวางแผนงานกับองค์กร มีการยกย่องเมื่อทำงานได้สำเร็จและได้รับความพอใจจากผลงาน

**ความจงรักภักดีต่อองค์กร** หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยมีการแสดงออกในรูปแบบของความผูกพัน การมีส่วนร่วม และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) เป็นการแสดงออกถึงความพอใจในองค์กรไม่ถูกใจเมื่อบริษัทถูกใส่ร้าย ประารณานที่จะปฏิบัติตามที่องค์กรมอบหมาย คงความเป็นสมาชิกขององค์กรและแนะนำองค์กรให้กับทุกคนมีความรักในบริษัทตลอดไป ด้านความรู้สึก (Affective aspect) เป็นความรัก ความสุขที่จะทำงานกับองค์กร มีขวัญและกำลังใจที่ดีในองค์กร มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อบริษัทและยินดีมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนทุกคนเป็นครอบครัว และด้านการรับรู้ (Cognitive aspect) เป็นความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรความเชื่อถือใน

ผู้บังคับบัญชา แม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าองค์กรและผู้บังคับบัญชายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ มีทัศนคติเชิงบวกต่อคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์ โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยได้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์ ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยปัจจัยจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ และการได้รับการยกย่องนับถือ และศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 9,250 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครโดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทราบจำนวนประชากร โดยใช้หลักการคำนวณทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สำหรับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึง เดือนมีนาคม 2565 รวมระยะเวลา 2 เดือน

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แรงจูงใจในการทำงาน มีผู้กล่าวไว้ เช่น Schiffman and Kanuk (1991) ได้ให้ความหมายของคำว่า แรงจูงใจ (Motivation) ไว้ว่า เป็นพลังกระตุ้นหรือแรงขับภายในของบุคคลซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ การเกิดแรงจูงใจในบุคคลนั้นเกิดขึ้นในสภาวะที่บุคคลมีความต้องการ เมื่อเกิดความต้องการก็จะทำให้เกิดแรงขับเพื่อสนองตอบความต้องการทั้งทางร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการทางด้านจิตวิทยา (Psychological Needs) เช่นเดียวกับ Robbins (1993) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทหรือพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีเงื่อนไขว่า ความพยายามนั้นสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลตามที่ต้องการ และ Vroom (1995) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการในการควบคุมหรือครอบงำทางเลือกโดยบุคคลหรืออินทรีย์ต่ำสุด (Lower organisa) โดยไม่เปิดโอกาสให้เลือกทางอื่น ๆ ด้วยความสมัครใจ เช่น เมื่อเราเกิดความรู้สึกหิว เราก็ต้องรับประทานอาหารเพื่อตอบสนองความต้องการของร่างกาย ซึ่งไม่มีโอกาสเลือกทางเลือกอื่นแต่อย่างใด และ Domjan (1996) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจ คือสิ่งกระตุ้น หรือ สิ่งเร้า ที่ทำให้คนมีพลังในการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่และแสวงหาความรู้ใหม่ ในการทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขกับการทำงาน เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ เช่น Barnard (1938) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความเต็มใจของบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit De Corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เขาให้ข้อสังเกตว่า แม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็ได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อย ว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในองค์กร ดังเช่น Blau & Scotts (1962) กล่าวว่าไว้ว่า ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคณากรมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น Sheldon (1971) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็น ทศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคคลแต่ละคนกับองค์กร และมีการประเมินองค์กรไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดความพยายาม ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และ Buchanan (1974) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

จากข้อมูลสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นการที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกเป็นเจ้าของ โดยเสียสละและทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้กับองค์การเต็มที่ด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนและปกป้ององค์การ ตลอดจนมีความตั้งใจจะทำงานอยู่กับองค์การนี้ตลอดไป ความจงรักภักดีทั้ง 3 มิติ ที่ประกอบด้วย พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect)

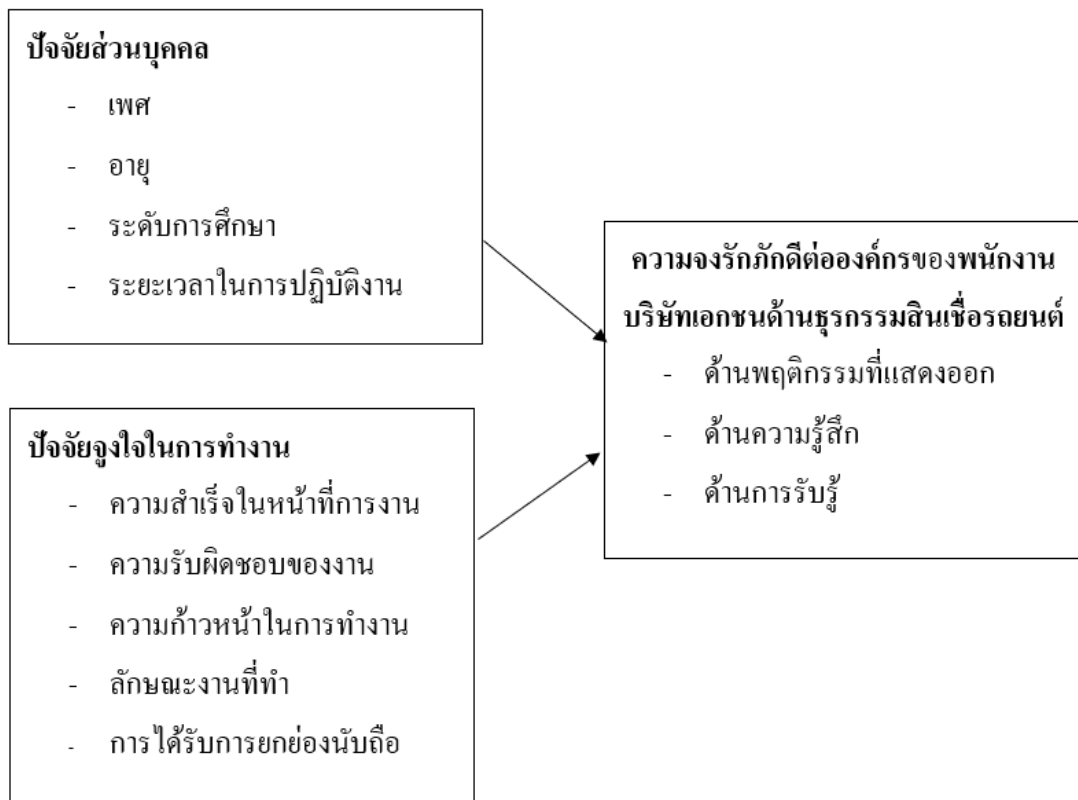
### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ที่ต่างกันน่าจะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์แตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ และการได้รับการยกย่องนับถือของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ในเชิงบวก

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเพื่อศึกษาถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Herzberg et al., 1959) ประกอบด้วย ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ และการได้รับการยกย่องนับถือ ในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน (Hov & Rees, 1974) ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ มีกรอบแนวคิด ดังนี้



### ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 9,250 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรของบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรหาจำนวนประชากร โดยใช้หลักการคำนวณหาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สำหรับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำผลของแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.981 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามออนไลน์จนครบ 400 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผล และสรุปผลต่อไป

### ผลการวิจัย

1. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบของงาน รองลงมา ลักษณะงานที่ทำ และความสำเร็จในหน้าที่การงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แรงจูงใจ
1. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน	4.00	0.76	มาก
2. ความรับผิดชอบของงาน	4.06	0.72	มาก
3. ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.97	0.81	มาก
4. ลักษณะงานที่ทำ	4.01	0.74	มาก
5. การได้รับการยกย่องนับถือ	3.82	0.78	มาก
รวม	3.97	0.70	มาก

2. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก รองลงมา ด้านการรับรู้ มี และด้านความรู้สึก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ โดยภาพรวม

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์	$\bar{X}$	S.D.	ความจงรักภักดี
1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	4.06	0.75	มาก
2. ด้านความรู้สึก	3.96	0.80	มาก
3. ด้านการรับรู้	3.98	0.82	มาก
รวม	4.00	0.74	มาก

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ที่มีเพศต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ไม่แตกต่างกัน



4. ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์ โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าเท่ากับ 0.897 ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์สูงมากในทิศทางบวก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจิตใจในการทำงานในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน คือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ และการได้รับการยกย่องนับถือ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.823, 0.806, 0.836, 0.828$  และ  $0.813$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แสดงการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานที่ส่งผลความจงรักภักดีต่อองค์กรของบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ด้านความรู้สึก	ด้านการรับรู้	รวม
ความสำเร็จในหน้าที่การงาน	0.765**	0.778**	0.770**	0.823**
ความรับผิดชอบของงาน	0.775**	0.757**	0.734**	0.806**
ความก้าวหน้าในการทำงาน	0.737**	0.813**	0.795**	0.836**
ลักษณะงานที่ทำ	0.795**	0.788**	0.743**	0.828**
การได้รับการยกย่องนับถือ	0.724**	0.781**	0.776**	0.813**
<b>รวม</b>	<b>0.827**</b>	<b>0.855**</b>	<b>0.834**</b>	<b>0.897**</b>

\* Sig < 0.05

### สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์ สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติงานตามที่มีผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มากที่สุด รองลงมา ลดความผิดพลาดจากการทำงานได้ มี และการดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือจากทุกหน่วยงานภายในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา จันทร์หล้า (2559) ที่พบว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการรับรู้ พนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อรถยนต์ให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทัศนคติที่ดีและเชิงบวกต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา มีความเชื่อมั่นในผู้บังคับบัญชา แม้นคนอื่นจะมีปฏิริยาต่อการตัดสินใจของ

ผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อท่านอย่างสม่ำเสมอ และท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับ Whitney & Cooper (1992) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นได้ทั้งทัศนคติและพฤติกรรม โดยทัศนคติความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

1.3 ด้านความรู้สึกพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความภูมิใจในการทำงานที่องค์กรนี้มากที่สุด รองลงมา ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร และท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการดำเนินงานหลายอย่างในองค์กร สอดคล้องกับ Hoy & Rees (1974) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยเฉพาะด้านความรู้สึก เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมิน ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กรความพึงพอใจในองค์กร

2. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 พนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ที่มีเพศต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ที่มีเพศต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ ทั้ง 3 ด้าน ไม่ต่างกัน และอาจเนื่องจากความรัก และชื่อเสียงต่อองค์กรไม่สามารถแบ่งแยกได้จากปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศได้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ กลัสนันท์ บุตรขุนทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ วิภาจันทรหาล้า (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โกลเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 พนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ที่มีอายุต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ที่มีอายุต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ ทั้ง 3 ด้าน ไม่ต่างกัน และอาจเนื่องจากความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่สามารถแบ่งแยกได้จากปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุของพนักงาน สอดคล้องกับนันทพร ขวนชอบ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ระดับนัยยะสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับ ณัฐพงษ์ เดชธรรมธร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ไฟร์เทรตเอ็นจิเนียริ่ง จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินค้าหรือรถยนต์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมี

ความเห็นว่าการพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ทั้ง 3 ด้าน ไม่ต่างกัน และอาจเนื่องจากความจงรักภักดี ความรับผิดชอบ และความสำเร็จของงานต่อองค์กรไม่สามารถแบ่งแยกได้จากปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับการศึกษาได้ สอดคล้องกับ ญัตติพวงษ์ เชนธรรมธร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ไฟร์เทรตเอ็นจีเนียริง จำกัด (มหาชนพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และตรงข้ามกับวิชุลดา มั่งสั่น (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) แตกต่างกัน

2.4 พนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ซึ่งทำให้มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน โดยรับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ รับผิดชอบต่องานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และเมื่อเริ่มต้นทำงานแล้วต้องทำให้เสร็จตามเป้าหมายขององค์กร และผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น และองค์กรนี้จะทำให้มีโอกาสอย่างสูงที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของถลันนันท บุตระขุนทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัตติพวงษ์ เชนธรรมธร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ไฟร์เทรตเอ็นจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับสูงกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น โดยจากการที่นำความรู้มาใช้อย่างเต็มที่ จนปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชุลดา มั่งสั่น (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงานความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบของงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับสูงกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ เมื่อเริ่มต้นทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วจะทำให้เสร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชุลดา มั่งสั่น (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อ

องค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความรับผิดชอบ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับสูงกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าแผนกที่ทำมีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ ในขณะที่บริษัทก็มีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ และเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ มาลินี เกลี้ยงล้ำ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พีแอนด์พี อิเลคทรอนิกส์ เทคโนโลยี จำกัด พบว่า ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พีแอนด์พี อิเลคทรอนิกส์ เทคโนโลยี จำกัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ เดชธรรมธร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ไฟร์เทรตเอ็นจีเนียริง จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะส่งผลกระทบต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร วิชชุดา มั่งสั่น (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับสูงกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริษัทที่พนักงานปฏิบัติงานนั้นลักษณะของงานมีโอกาสได้ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร งานมีความท้าทาย และมีความหลากหลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ชวนชอบ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วิชชุดา มั่งสั่น (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยกย่องนับถือ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับสูงกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ โดยส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้ามีความพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกันโดยได้รับการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติงานบรรลุผลเป้าหมายแล้ว และได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี เกลี้ยงล้ำ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พีแอนด์พี อิเลคทรอนิกส์ เทคโนโลยี จำกัด พบว่า ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พีแอนด์พี อิเลคทรอนิกส์ เทคโนโลยี จำกัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชชุดา มั่งสั่น (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การได้รับการยอมรับ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### **ข้อเสนอแนะ**

จากการวิจัยเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ ได้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่ให้โอกาสกับพนักงานในทุก ๆ ด้าน
2. ผู้บริหารสามารถเข้าถึงได้ง่าย สายงานที่ทำงานให้ความเป็นกันเอง ทุกคนเป็นเพื่อนร่วมงาน ไม่มีข้อจำกัดเรื่องตำแหน่ง

3. มีการส่งเสริมในด้านหน้าที่การงาน
4. พิจารณาค่าตอบแทนเพิ่มเติมในกรณีที่มีการทำงานนอกเหนือเวลา
5. ให้ความสำคัญกับพนักงานระดับล่างเท่าเทียมกับระดับสูง
6. ซื่อสัตย์กับองค์กร และการทำงานอย่างจริงจัง

#### **ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์**

##### **ปัจจัยส่วนบุคคล**

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ โดยเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานมา 1-5 ปี ควรส่งเสริมให้พนักงานไม่คิดจะลาออกและทำงานกับบริษัทจนถึงวัยเกษียณ ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และหาวิธีในการสร้างความสุขในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และหัวหน้างานหรือผู้จัดการควรส่งเสริมให้พนักงานแนะนำให้บุคคลอื่นที่มีความรู้ความสามารถมาทำงานที่บริษัท และหาวิธีการในการส่งเสริมความจงรักภักดีต่อบริษัทให้มากยิ่งขึ้น

##### **ปัจจัยจูงใจในการทำงาน**

1. ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ในเชิงบวกในระดับสูง ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้พนักงานเกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น โดยผลสำเร็จของงานมาจากการที่พนักงานได้นำความรู้มาใช้อย่างเต็มที่ และพนักงานได้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นการให้รางวัลกับการประสบความสำเร็จในงานที่ทำด้วย

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบของงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ในเชิงบวกในระดับสูง ดังนั้น บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ และมีการพูดโน้มน้าวให้พนักงานทำสิ่งใดแล้ว และต้องทำให้เสร็จตามเป้าหมายขององค์กร และได้มอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถให้มากที่สุดเพื่อทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกรรมสินเชื่อรถยนต์ในเชิงบวกในระดับสูง ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานในแต่ละแผนกที่ทำอยู่ให้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ บริษัทองค์กรต้องมีการวางแผนนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ และในการทำงานของแผนกนั้น มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการผลักดันให้ทำงานให้เต็มความสามารถ

4. ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อร์ถยนต์ในเชิงบวกในระดับสูง ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับลักษณะงานของพนักงานแต่ละแผนกมีโอกาสได้ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่างานของแผนกตนมีความท้าทาย และทำให้พนักงานรู้สึกว่างานของแผนกมีความหลากหลายเพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานให้พัฒนาไปข้างหน้า

5. ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยกย่องนับถือ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อร์ถยนต์ในเชิงบวกในระดับสูง ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญการทำงานร่วมกันในแต่ละหน่วยงานทั้งทำให้เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้ามีความพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานได้รับการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลเสร็จสิ้น และได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานตั้งแต่แต่ละหน่วยเท่า ๆ กัน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมซึ่งส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนด้านธุรกิจกรรมสินเชื่อร์ถยนต์ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วย่อมมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลทั้งปัจจัยที่มีอยู่และปัจจัยที่เกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ

2. ควรศึกษาในเชิงคุณภาพโดยมีการสัมภาษณ์ในเชิงลึกร่วมด้วยเพื่อได้ทราบปัญหาความจงรักภักดีต่อองค์กรจากผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริงภายในองค์กร

#### เอกสารอ้างอิง

ณัฐพงษ์ เดชธรรมธร (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ไฟร์เทรค

เอ็นจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน). การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

ถลันนันท์ บุตรขุนทอง (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง

ประเทศไทย. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นันทพร ขวนชอบ (2560). ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีที่บ่งชี้การอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา

กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐ

กิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

น้ำผึ้ง นวลพ่อง (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสเปเชียลแก๊ส จำกัด จังหวัด

ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

มาลินี เกลี้ยงล่า (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พีแอนด์พี อีเลคทรอนิกส์

เทคโนโลยี จำกัด. สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมืองวิทยาลัยนวัตกรรมสังคม

มหาวิทยาลัยรังสิต.

- เยาวภา นียากร (2562). อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อความผูกพันในองค์กรธุรกิจโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิษชุดา มั่งสัน (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิภา จันทร์หล้า (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโยต้า เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สรนันท์ บางแสง (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน). ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Barnard, C. (1938). *The Functions of the executive*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University.
- Blau, P.M. and Scott, W.R. (1962). *Formal Organizations: A Comparative Approach*. San Francisco : Chandler
- Buchanan, I. B. (1974). *Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations*. Administrative Science. Quarterly, 19 (4), pp. 533 -545.
- Dafe, R.L. (1988). *Management*. Chicago: The Dryden Press.
- Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior Belmont*. California: Thomson Wadsworth.
- Hoy. Wayne K. & Rees, Richard. (1974). *Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration*. Sociology of Education.
- Robbins, S. P. (1993). *The Administrative Process*. USA: Prentice-Hall.
- Sheldon, Mary E. (1971). *Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization*. Administrative Science Quarterly. 16: 143-150.
- Schiffman, L. and L. Kanuk, (1991). *Consumer Behavior Singapore*. Prentice-Hall.
- Vroom, V. H. (1995). *Management and Motivation*. London: Penguin Books.
- Whitney, M. J., & Cooper, W. H. (1992). *What's loyalty. Employee Responsibility and rights*. Journal, 5(3), 231-240.