

ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง  
Factors influencing employees' organizational loyalty of -  
a financial institution

ปฐมพงษ์ จุ้ยศรีแก้ว

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pathomphong Chuisrikhao

E-mail: pathomphong.c@gmail.com

Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

จากสถานการณ์ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตในทุกด้าน และมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็วจนมีผลต่อการทำงานในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าประเทศไทยเองก็มีอัตราการลาออก โยกย้าย เปลี่ยนที่ทำงานมากขึ้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินการกิจการขององค์กร จำนวน 200 คน จากประชากรจำนวน 1,289 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ “Taro Yamane” ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 10\%$  ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแตกต่างค่าที (t-test) ความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และ หาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอายุการทำงาน มากกว่า 25 ปี และมีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท กลุ่มตัวอย่างให้ระดับมีความจงใจมากที่สุดคือ องค์กรของท่าน จัดให้มีการทำประกันสังคมแก่กลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ องค์กรของท่าน จัดให้มีจำนวน วันหยุดพักผ่อน วันลาพัก และวันหยุดตามประเพณี โดยชอบด้วยกฎหมาย และเหมาะสม ลำดับถัดมาคือ องค์กรของท่าน จัดให้มีการทำกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในอัตราที่เหมาะสมแก่กลุ่มตัวอย่าง และลำดับสุดท้ายคือ ท่านได้รับการจ่ายค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด เมื่อท่านปฏิบัติงานนอกเวลาทำงานปกติ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความจงรักภักดีมากที่สุด

คือ ท่านตั้งใจจะปฏิบัติงานกับองค์กรไปจนเกษียณอายุ รองลงมาคือท่านมีความรู้สึก ภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นกลุ่มตัวอย่างขององค์กร ลำดับถัดมาคือท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลงานขององค์กร และลำดับสุดท้ายคือท่านคิดว่านโยบายขององค์กร สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานแก่ท่าน

ปัจจัยในการจูงใจ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ร้อยละ 47.4 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 และเมื่อพิจารณาเป็นแต่ละปัจจัยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ( $p > 0.05$ ) แต่ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ และด้านบุคลากร มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ( $p < 0.05$ )

**คำสำคัญ:** การจูงใจ; ความจงรักภักดี; ธนาคารพาณิชย์

## Abstract

From the current situation, technology has influenced life in all aspects. And have a tendency to change and develop rapidly until it affects the current work. Can see that Thailand has a higher rate of resignation, relocation, change of work, this study therefore aims to study factors that affect loyalty to the organization of operational staff of a commercial bank. The sample group used in the research is the operational staff, which is considered as an important part of the operation of the organization of 200 people from the population of 1,289 people by using the finished table of "Taro Yamane" at the level of 90% confidence level.  $\pm 10\%$  error. Use questionnaires to collect data. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. T-test, F-test or one-way variance test

The study indicated that Most of the samples were male, Age between 41-50 years with bachelor's degree education, single status, working age over 25 years and earning 25,001 - 35,000 baht. The sample group gave the highest level of motivation. Your organization Arrange social insurance for the sample group, followed by your organization Provide a number of Holidays, business days and holidays Lawfully and appropriately. Next is their organization Providing a provident fund at the appropriate rate for the sample group and the last is they have been paid for overtime, holiday work and holiday overtime and paid when you work outside normal working hours. The sample has the highest level of loyalty. They intended to work with the organization until retirement. Next is that they have felt proud to tell any people that they are a sample of their organization. Next is They are willing to devote your knowledge fully capable for the work

of the organization and the last one is that They think the organization's policy can inspire them to work.

Factors in the motivation of compensation, welfare, personnel and work - environment effected on loyalty to the organization 47.4 percent, all factors are significantly related at the level of 0.000 and when considered as a factor, it was found that working environment does not affect loyalty to the organization Significantly ( $p > 0.05$ ) but the return Welfare And personnel Affecting loyalty to the organization ( $p < 0.05$ )

**Keywords:** Motivation; Loyalty; Commercial bank

## บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตในทุกด้าน และมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว ข้อมูลต่าง ๆ ถูกเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างง่ายดายและแพร่กระจายไปอย่างทั่วถึง ผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีมากมายในโลกได้อย่างสะดวกรวดเร็วกว่าช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมา ซึ่งปัจจุบันการเข้าถึงและใช้ข้อมูลสามารถทำได้ในทุกที่ทุกเวลา การทำงานก็เช่นเดียวกันผู้คนที่สามารถที่จะทำงานได้ในทุกที่ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์สมาร์ทโฟน เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เป็นต้น

นอกจากเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาจนมีผลต่อการทำงานในปัจจุบันดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ปัจจุบันยังเป็นช่วงที่คนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 – 2540 หรือที่เรียกว่า “Gen Y” เข้าสู่ตลาดแรงงานมากขึ้น และได้เข้ามาทดแทนคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2489 – 2507 หรือที่เรียกว่า “Baby Boomer” ที่กำลังทยอยลดลงจากตลาดแรงงานด้วยวัยเกษียณอายุ โดยคนกลุ่ม Gen Y ได้เติบโตมาในช่วงของการเปลี่ยนแปลงและผันผวนของ เศรษฐกิจ การศึกษา สังคม วัฒนธรรม และ เทคโนโลยี ซึ่งมีความแตกต่างจากคนรุ่นก่อนหน้าอย่างมาก ทำให้คนกลุ่ม Gen Y มีความคิด ทักษะ และ พฤติกรรม แตกต่างไปจากคนยุคก่อน อีกทั้งตลาดแรงงานมีการแข่งขันกันสูงซึ่งอาจส่งผลให้อัตราการย้ายงานสูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นการที่องค์กรจะรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ถึงกระนั้นกลยุทธ์ที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้ในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่นั้น ส่วนใหญ่ก็ยังคงมุ่งไปที่การให้ผลตอบแทนที่สูง ๆ แก่บุคลากร ดังนั้นการสร้างให้พนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมาก

จากความสำคัญของปัญหาและอิทธิพลของความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยจะศึกษากลุ่มพนักงาน ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการจูงใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางปรับปรุง หรือพัฒนาวิธีการจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดี ยินดีที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรไปจนเกษียณอายุ พร้อมทุ่มเทกำลังกาย ความรู้ และสติปัญญาในการทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ
3. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

### **สมมติฐานของการวิจัย**

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ปัจจัยในการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านบุคลากร และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

### **ขอบเขตของการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย จากประชากรจำนวน 1,289 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ “Taro Yamane” ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 10\%$  จะได้ปริมาณกลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 คน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเป็นจำนวนรวม 200 คน เพื่อความน่าเชื่อถือของการทำวิจัยครั้งนี้

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล และนำไปสร้างความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และนำไปสร้างความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ว่ามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรอย่างไร และนำไปวางแผนพัฒนาการสรรหาคัดเลือก
4. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ว่ามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอย่างไร และนำไปวางแผนอบรมพัฒนาพนักงานรวมถึงสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีเกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

Barnard (1974: 33 อ้างถึงใน ฉัตรชญา จักรปรีง, 2554, หน้า 10-11) ได้สรุปสิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการด้วยกัน คือ

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชมเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่ไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การใช้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจที่อยู่ระหว่างความมีอำนาจมากที่สุดกับความท้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความตั้งใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปได้อย่างดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะกับวิธีและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงงานวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถ แตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งในหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างประโยชน์ร่วมกัน

Churden & Sheman (1968: 306-309) ได้จำแนกสิ่งที่ล่อใจหรือสิ่งจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจทางบวก ประกอบด้วย เงินทอง ความมั่นคง ความปลอดภัย การชมเชย การยอมรับนับถือ การแข่งขัน การได้รับรู้ผลงาน การมีส่วนร่วม สิ่งจูงใจทางบวกนี้เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

2. สิ่งจูงใจในทางลบ ได้แก่ การบังคับ การขู่เชิญและการลงโทษ ซึ่งสิ่งจูงใจทางลบนี้จะก่อให้เกิดความซับซ้อนใจในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

นอกจากสิ่งจูงใจดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้ด้วยการบริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดีให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเสรี ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานการยกย่องการชมเชยผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น เอาใจใส่ดูแลให้ความสนทนสนมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg) (อ้างใน เจริญผล สุวรรณโชติ, 2551 และทิมมิกา เรืองเนตร, 2558, หน้า 32-38) กล่าวว่า ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรก จะนำไปสู่ความพอใจ (Satisfaction) และอีกปัจจัย คือ ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) โดยความพึงพอใจ กับความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors)

1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจนี้ เป็นตัวกระตุ้นให้คนรักงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยจูงใจสามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่มาจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว ตามความรู้ความสามารถความถนัดในงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงาน ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ในหน่วยงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.3 การนิเทศงาน หมายถึง ผู้บริหารตั้งใจสอนงาน และมอบหมายงานตามหน้าที่รับผิดชอบ

2.4 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร นโยบายการบริหารงานชัดเจน และเป็นระบบ

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.6 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานรวมถึงความยุติธรรมในการบริหาร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

เชสเตอร์ เบร์นาร์ด (Chester Bernard. 1938:84) ได้เห็นความสำคัญต่อความภักดีมานานแล้ว โดยกล่าวว่า ความเต็มใจของบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในองค์กร ความภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidary) ขวัญและกำลังใจ (Esprit de corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เป็นต้น โดยให้ข้อสังเกตว่าแม้ความภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็ได้รับความยอมรับเพียงเล็กน้อยว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในองค์กร

ฮอยและรีส์ (Hoy & Rees; 1974:274-275) เครื่องชี้วัดความภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น

2) ด้านความรู้สึก (Affective aspect) ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า

3) ด้านการรับรู้ (Cognitive aspect) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้า แม้คนอื่นจะมีปฏิกริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความภักดีต่อหัวหน้า

โบและสก็อต (Peter M. Blau; & W.Reichard Scotts. 1962:165) กล่าวว่าความภักดีหมายถึง ความรู้สึก และการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคณงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

นิตยา บ้านโก (2558) การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐอยู่ในระดับเห็นด้วยและปัจจัยที่พนักงานรู้สึกว่าจะทำให้มีความผูกพันกับองค์กรคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ด้านความสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจูง 8 ด้าน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเทคนิคการควบคุมดูแล ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ธนชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 20 – 29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 1 ปี และมีรายได้ 10,001 – 25,000 บาท พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางโดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงานอยู่ในระดับมากที่สุดส่วนแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นสภาพแวดล้อมในงาน รางวัล และเงินเดือนอยู่เพียงแคในระดับปานกลางตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่ที่มี



ความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลางโดยมีความภักดีต่อองค์กรในทุกด้านระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้สึกรัก ด้านการรับรู้ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกตามลำดับ

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส โสด มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีอายุ 25-35 ปี เป็นผู้ที่มิประสบภาระณในการทำงาน 5-10 ปี ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย 3.40) ด้านความต้องการความผูกพัน (คะแนนเฉลี่ย 3.65) ด้านความต้องการความสำเร็จ (คะแนนเฉลี่ย 3.29) และความต้องการอำนาจ (คะแนนเฉลี่ย 3.25) ผลการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร พบว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 4.22) ส่วนความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านความรู้สึกรัก และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.46 และ 3.42 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกันได้แก่ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความผูกพัน และแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการอำนาจ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดไม่ผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

วิภา จันทร์หล้า (2559) ศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท โตโยต้า โกลเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้า โกลเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้สึกรักและด้านการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้า โกลเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน การรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านความรู้สึกรักแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้า โกลเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน ความรู้สึกรักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านความรู้สึกรักแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขแล้ว จำนวน 200 ชุด แจกให้กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกสุ่มกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งดำเนินการแจกโดยใช้ระยะเวลาช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2562 พร้อมอธิบายแนวทางตอบแบบสอบถามและเก็บ

รวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้วจำนวน 200 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ โดยการแจกนั้นจะทำการแจกแบบออนไลน์แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกฉบับก่อนประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

สมมติฐาน:

H1: พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีที่ต่างกัน

H2: ปัจจัยด้านการจงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้แบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสองข้อ มีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

### **ผลการวิจัย**

#### **สรุปผลการวิจัย**

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และรองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุ 21-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ อายุ 31-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีกลุ่มตัวอย่าง อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวนน้อยที่สุด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวนน้อยที่สุด 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เป็นจำนวนมากที่สุด 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 สถานภาพสมรส จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และจำนวนน้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุการทำงาน มากกว่า 25 ปี มากที่สุดจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ มีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ลำดับถัดมาคือ มีอายุการทำงาน 6 – 15 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีอายุการทำงาน 16 - 25 ปีมีน้อยที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ลำดับถัดมาคือ มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และมีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ปัจจัยด้านการจูงใจ ผลการวิเคราะห์ด้านการจูงใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับมีความจูงใจมากที่สุดคือ องค์กรของท่าน จัดให้มีการทำประกันสังคมแก่พนักงาน รองลงมาคือ องค์กรของท่าน จัดให้มีจำนวน วันหยุดพักผ่อน วันลากริจ และวันหยุดตามประเพณี โดยขอด้วยกฎหมาย และเหมาะสม ลำดับถัดมาคือ องค์กรของท่าน จัดให้มีการทำกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในอัตราที่เหมาะสมแก่พนักงาน ท่านได้รับการจ่ายเงินค่าจ้างรายเดือนนอกเหนือจากเงินเดือนที่ท่านได้รับ เช่น ค่าครองชีพ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น และลำดับสุดท้ายคือ ท่านได้รับการจ่ายค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และ ค่าล่วงเวลาในวันหยุด เมื่อท่านปฏิบัติงานนอกเวลาทำงานปกติ

ปัจจัยด้านความจงรักภักดี ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความจงรักภักดีมากที่สุดคือ ท่านตั้งใจจะปฏิบัติงานกับองค์กรไปจนเกษียณอายุ รองลงมาคือท่านมีความรู้สึก ภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร ลำดับถัดมาคือท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลงานขององค์กร ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กรของท่านว่าจะเติบโตอย่างยั่งยืน ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร เมื่อมีผู้อื่นกล่าวหาองค์กรในทางที่ไม่ดีท่านจะรู้สึกไม่พอใจและจะพูดโต้แย้งในทันที ท่านมีความพึงพอใจในผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กร ท่านคิดว่าจะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่น ๆ จะเสนอค่าตอบแทน และตำแหน่งงานที่สูงกว่า ท่านเห็นด้วยกับ

นโยบายและการบริหารงานขององค์กร และลำดับสุดท้ายคือท่านคิดว่านโยบายขององค์กร สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานแก่ท่าน

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สมมุติฐานข้อที่ 1: พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $t = 2.873, p > 0.05$ ) กล่าวคือ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $F = 33.198, p < 0.05$ ) จึงสรุปได้ว่าปฏิเสธสมมุติฐานที่ 1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $F = 3.422, p < 0.05$ ) จึงสรุปได้ว่าปฏิเสธสมมุติฐานที่ 1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $F = 21.894, p < 0.05$ ) จึงสรุปได้ว่าปฏิเสธสมมุติฐานที่ 1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (สถานภาพ) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่าผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $F = 21.041, p < 0.05$ ) จึงสรุปได้ว่าปฏิเสธสมมุติฐานที่ 1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (อายุการทำงาน) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี

รายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ( $F = 31.378, p < 0.05$ ) จึงสรุปได้ว่าปฏิสรสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) สถิติที่ใช้ทดสอบคือ ผลการวิเคราะห์แบบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า พบว่า ปัจจัยในการจูงใจ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ร้อยละ 47.4 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 และเมื่อพิจารณาเป็นแต่ละปัจจัยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ( $p > 0.05$ ) แต่ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ และด้านบุคลากร มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ( $p < 0.05$ )

## บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### อภิปรายผลการวิจัย

สมมุติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างนั้น ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้ มีเพียง ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ เท่านั้นที่ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ตามความเห็นของผู้วิจัยสามารถกล่าวได้ว่า ไม่ว่าจะกลุ่มตัวอย่างจะมีปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นเพศใดก็ตามย่อมไม่ได้มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ แต่การที่กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Barnard (1974: 33 อ้างถึงใน โชติ เกิดบัณฑิต, 2539: 19-20) ได้สรุปสิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วย องค์ประกอบหลายประการด้วยกัน คือ สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชมเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี และ สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่ไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การใช้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

สมมุติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยในการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยในการจูงใจ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรร้อยละ 47.4 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 หากแยก

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร โดย ปัจจัยในการจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรคือ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านบุคลากร ซึ่ง สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (อ้างใน เจริญผล สุวรรณโชติ, 2551 และทิมมิกา ทิมเนตร, 2558, หน้า 32-38) กล่าวว่า ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรก จะนำไปสู่ความพอใจ (Satisfaction) และอีกปัจจัย คือ ความไม่พอใจ (Dissatisfaction)

### ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาถึงสิ่งที่ผู้วิจัยมีความสงสัยและได้กำหนดสมมติฐานที่คาดว่าจะ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน การดำเนินกิจการขององค์กรด้วยการค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อประกอบการวิจัยครั้งนี้ เพื่อสามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือนำมาปรับใช้ในการดึงดูดจูงใจ เสริมสร้างให้พนักงาน ระดับปฏิบัติการขององค์กรยังคงอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรต่อไปได้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น คือ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันล้วนแต่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ แตกต่างกัน และปัจจัยการจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นคือ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ และ ด้านบุคลากร

ส่วนงานที่รับผิดชอบงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ และ ด้านบุคลากร ขององค์กรสามารถ นำไปวางแผนหรือปรับปรุงรายละเอียดข้อบังคับรวมถึงการดำเนินการใด ๆ อันเกี่ยวข้องกับ ด้าน ผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ และ ด้านบุคลากร ให้เกิดการพัฒนาหรือจัดการให้ดีขึ้นเหมาะสมกับความ ต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการรวมถึงให้สอดคล้องกับงบประมาณขององค์กรด้วย เพื่อเป็นการจูงใจ แก่พนักงานระดับปฏิบัติให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรไปจนเกษียณอายุ และ เพื่อการส่งต่อความรู้ทักษะการทำงานแก่พนักงานรุ่นต่อไปเกิดเป็นการสานต่อและการดำเนินงานอย่าง ต่อเนื่องมั่นคงและยั่งยืน

### เอกสารอ้างอิง

- เกศนรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- นิตยา บ้านโก. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัท ข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- วิภา จันทร์หาล้า. (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท โตโยต้า โทโยต้า โทโยต้า โทโยต้า จำกัด จังหวัดชลบุรี. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ฉัตรชญา จัปประิ่ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทิมมิกา เรืองเนตร. (2558). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ – ประเทศไทย จำกัด. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- Adler, P. A., & Adler, P. (1988). Intense loyalty in Organizations: A case study of college Athletes'. *Administrative Science Quarterly*, 33(3), 401-417.
- Barnard, C. (1938). *The Functions of the executive*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University.
- Beau, Peter M.; & Scotts, Richard W. 1962. *Formal Organizations*. Sanfrancisco: Chandler Publishing.
- Churden, H.J. and Sherman, W.1968. *Personal Management*. 3rded. Cincinnati: South Western.
- Herzberg, F. *The motivation*. New York: John Wiley & Sons, 1959
- Hoy. Wayne K.; & Ree, Richard. (1974, Winter). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of - Education*. 47: 274 - 275.
- J. Stacy Adams. (1975). *Equity Theory Towards a General Theory of Social Interaction*. The Academic Press.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. (2nded.). New York: Harper and Row.
- Yamane, Taro. 1970 "Statistical an Introductory Analysis" 2<sup>nd</sup>. Ed Tokyo: John Weather Thill, Inc.
- ดร.เอก อยะะวงค์. บทสัมภาษณ์ โดยประชาชาติธุรกิจ สืบค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2562 จาก <http://www.prachachat.net/csr- hr/news-257526>