

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Factors Related to Corporate Loyalty of Practitioner Level
Employees in Private Enterprise Organizations
in Bangkok Metropolitan Region

เดชพงศ์ โปธิสุวรรณ* และ ชุตติมาวดี ทองจีน**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนใน

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรปราการ ในการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน การทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.952 และทดสอบความเที่ยงตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับวิธีการทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ระดับ ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

** ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน / ความผูกพันต่อ
องค์กร / ความจงรักภักดีต่อองค์กร

Abstract

The objective of this study were study the job motivation level, expectation in job performance, corporate commitment and organizational loyalty of practitioner level employees in private enterprise organizations in Bangkok Metropolitan Region. And to analyze the relationship between job motivation, expectation in job performance, and corporate commitment to organizational loyalty of practitioner level employees in private enterprise organizations in Bangkok Metropolitan Region. The sample used in this study was practitioner level employees in private enterprise organizations in Bangkok Metropolitan Region using a simple random sampling including 4 provinces which are Bangkok, Pathumthani, Nakornpathom and Samutprakarn. The 400 questionnaires are used in collecting data. Cronbach's Alpha method of content reliability was tested with 40 samples with a Cronbach alpha of 0.952. Statistical methods include the distribution of frequency, percentage, mean, standard deviation, and the multiple regression analysis.

The results of the hypotheses testing showed that the motivation in job performance, expectation in job performance, and the level of engagement related to corporate loyalty of practitioner level employees in private enterprise organizations in Bangkok Metropolitan Region at the statistical significant level of 0.05

Keywords: Motivation in job performance /
Corporate commitment / Organizational loyalty

บทนำ

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดังที่ Barney & Wright (1998, p. 31) กล่าวไว้ว่าทรัพยากรมนุษย์สามารถช่วยให้องค์กรรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนทั้งนี้เพราะในองค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารหรือ 4M's ซึ่งประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) นั้น คนถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดดั่งนั้นองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรภาคเอกชนต่างกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการบริหารที่ให้ความสำคัญกับการจัดการคนเพื่อจะรักษาพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรให้มากที่สุดและยาวนานที่สุด

แต่ปัจจุบันองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรภาคเอกชนต่างต้องประสบปัญหาด้านการรักษาคนหรือพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน โดยจากการศึกษาสถานการณ์ของปัญหาการลาออกหรือโยกย้ายงานของบริษัท เอออน (Aon) ได้สำรวจคำตอบแทนและ

สวัสดิการประจำปี พ.ศ. 2560 พบว่าอัตราการลาออกในปี 2560 ของพนักงานมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาที่ร้อยละ 16.6 จากปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ 16.3 และปี พ.ศ. 2558 ร้อยละ 13.5 เนื่องจากตลาดแรงงานมีการขยายตัวสูงขึ้น และคนรุ่นใหม่ที่กำลังก้าวหน้าในโลกการทำงานเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลง (หนังสือพิมพ์โพสทูเดย์, 2560) จากสถานการณ์และปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้องค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการพนักงาน โดยองค์กรต้องใช้กลยุทธ์การจ่ายค่าตอบแทน การเปิดโอกาสด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีสวัสดิการที่ตรงกับความ ต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและคงอยู่องค์กรอย่างยาวนาน

ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่จะสร้างให้พนักงานมีความจงรักภักดีและทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร ซึ่งปัจจัยที่จะสร้างให้พนักงานมีความจงรักภักดีในองค์กรได้นั้น ส่วนหนึ่งเกิดมาจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสัดส่วนมากที่สุดในองค์กร เพื่อให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวมถึงผู้บริหารจะได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความคาดหวังในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งมีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้นอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

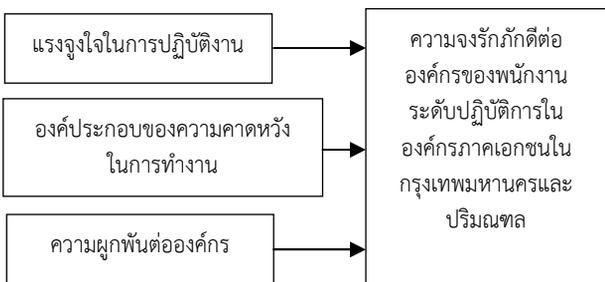
แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร โดย Herzberg et al. (1959, p. 54) ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจและความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้พนักงานทุ่มเททำงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความพอใจการทำงานช่วยให้นุคคลยังคงปฏิบัติงานในองค์กรได้ ประกอบด้วย เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารสภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

Mowday Porter and Steers (1979, p. 220) เสนอแนวทางสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยพัฒนาแนวทางการบริหารให้พนักงานเกิด 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

Vroom (1970, pp. 91-103) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการที่คนงานจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายาม (Effort) เพื่อการปฏิบัติงาน (Performance) ให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่ ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

กับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ

Hoy & Rees (1974, pp. 17-18) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กรแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ทุ่มเตความสามารถอย่างเต็มที่เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานเสร็จ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กรและด้านการรับรู้ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจขององค์กร ความเชื่อถือในองค์กร



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 องค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี นครปฐม และสมุทรปราการ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตตัวแปรตัวแปรอิสระ คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานความผูกพันต่อองค์กรและองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงาน ส่วนตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร

3. ขอบเขตเวลาเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2561 ถึงเดือนตุลาคม 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ (Survey Research) พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือประชากร คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ ในองค์กรภาคเอกชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี นครปฐม และสมุทรปราการ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นนทบุรี นครปฐม และสมุทรปราการ จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ประกอบด้วย การจับสลากจังหวัดที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร จำนวน 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี

นครปฐม และสมุทรปราการแล้วจัดสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มเท่า ๆ กัน คือ จังหวัดละ 100 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวกจากกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีให้ข้อมูล

2. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2) สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ 6 ประเด็นคือ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (3) ความผูกพันต่อองค์กร (4) องค์ประกอบของความคาดหวัง (5) ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร (6) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

3) นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไข

4) ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

5) นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

6) ทำการปรับปรุงและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ที่ผ่านการทดสอบความน่าเชื่อถือโดย pre-test จำนวน 40 คน ได้ค่า Cronbach Alpha 0.952 และทดสอบความเที่ยงตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปแจกในพื้นที่ที่กำหนด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้ คือ

1) สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจ ระดับความผูกพัน และระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานขององค์กรปัจจุบัน

2) สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความผูกพัน และความคาดหวังในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรปัจจุบัน ด้วยการใช้การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.8 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 31.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.10 มีรายได้เท่ากับ 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 44.3 มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.8 และทำงานในองค์กรประเภทธุรกิจที่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภค ร้อยละ 35

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่องานที่รับผิดชอบเกิดความผิดพลาดจะยอมรับผิดและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ ความพอใจที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงลงไปได้ แต่ให้ความสำคัญ

กับเงินเดือนที่ได้รับในขณะนี้เหมาะสมกับสถานะการครองชีพปัจจุบันน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยมีความผูกพันต่อองค์กรปัจจุบันเมื่อมีความเชื่อมั่นในนโยบาย/วิธีการบริหาร/ผู้บริหารขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ เมื่อองค์กรมีเป้าหมาย/กลยุทธ์/รูปแบบการบริหารงานที่สามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ แต่ให้ความสำคัญกับการทำงานในองค์กรนี้แม้จะเหน็ดเหนื่อยหรือมีอุปสรรคเพียงใดก็ไม่คิดที่จะลาออกน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 องค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยมีความคาดหวังในการทำงานเมื่อประเมินทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด รองลงมาคือ เมื่อเกิดความภูมิใจและชื่นชมตนเองเมื่องานที่ทำประสบความสำเร็จอย่างดี แต่ให้ความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาสน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ความจงรักภักดีต่อองค์กรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยยินดีปฏิบัติงานตามที่หัวหน้ามอบหมายอย่างเต็มความสามารถมากที่สุด รองลงมาคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานเพื่อช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ แต่ให้ความสำคัญกับการที่จะ

ทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่าน้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพื่อทดสอบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 3 สมมติฐาน ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และองค์ประกอบของความคาดหวัง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีการวิเคราะห์ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตามสมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระแรงจูงใจในการปฏิบัติงานความผูกพันต่อองค์กรและองค์ประกอบของความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig
(Constant)	0.060		0.377	0.706
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.196	0.146	3.502	0.001
ความผูกพันต่อองค์กร	0.406	0.398	9.027	0.000
องค์ประกอบของความคาดหวัง	0.400	0.353	7.336	0.000

$R^2 = 0.643$, $F = 240.177$, $p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานความผูกพันต่อองค์กรและองค์ประกอบของความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีระดับค่าอิทธิพลร้อยละ 64.3 (R^2) ที่เหลือร้อยละ 35.7 เกิดจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่อาจทราบได้ และพบว่า

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 องค์ประกอบของความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ความผูกพันต่อองค์กร ($Beta = 0.398$) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากที่สุด รองลงมาคือ องค์ประกอบของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ($Beta = 0.353$) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($Beta = 0.146$) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาที่สรุปว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความสำคัญของแรงจูงใจของชวัญจิรา ทองนำ (2547) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับองค์กรทุกแห่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะส่งให้พนักงานเต็มใจใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจของ Herzberg (1966) ซึ่งอธิบายได้ว่าความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงาน มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุน โดยจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเมื่องานที่รับผิดชอบเกิดความผิดพลาดจะยอมรับผิดและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งความรับผิดชอบต่อการทำงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรนิภาชาติวิเศษ (2557) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และถูกจ้างองค์กรคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า

ผลการศึกษาที่สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในระดับมาก ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องรูปแบบความคิด (Mind-Sets) ที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของ อเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ที่กล่าวว่า ส่วนหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เกิดจากความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยเชื่อมั่นว่าองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จได้และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าจะอยู่ในสภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญธิภา แก้วแสง (2559) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) ผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของ

บุคคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร สหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) โดยรวมอยู่ในระดับสูงอีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า โดยรวมความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อีกทั้งสอดคล้องกับทฤษฎีบทของ (2559) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิต การทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานชายสี่ทศวรรษแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มากที่สุดอาจเป็นเพราะว่า พนักงานชายจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่น แต่ก็ยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไปเพราะได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสม รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก (ค่าเฉลี่ย 3.57) อาจเป็นเพราะว่า พนักงานชายมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท รู้สึกว่าปัญหาขององค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานจนเปรียบเสมือนคนในครอบครัวทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กรและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.56) อาจเป็นเพราะว่าพนักงานชายมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและยังไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร

ในตอนนี้อย่างพนักงานชายมีเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรนี้จะทำให้ตนเองมีความสุขในการทำงาน พนักงานเหล่านี้มีความจงรักภักดีกับองค์กรของท่าน หากใครพูดอะไรให้องค์กรเสื่อมเสียพร้อมจะปกป้องทันที

ผลการศึกษาที่สรุปว่า องค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในระดับมาก ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง ของวรูม (Vroom, 1970) ที่กล่าวว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรม เมื่อเขามองเห็นโอกาสของความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) อย่างชัดเจนว่าหากมีความพยายามปฏิบัติงานก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นได้และมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ที่สูงยิ่งกว่าผลงานที่สูงขึ้นหรือดีขึ้นน่าจะเป็นไปได้หรือผลตอบแทนสอดคล้องกับที่พนัส หัสนาคินทร์ (2542) กล่าวว่าเมื่อมนุษย์มีความคาดหวังว่าจะสามารถบรรลุถึงตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือรางวัลที่พึงได้รับจากการทำงานย่อมจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความทุ่มเทที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ซึ่งใช้ความพยายามที่มั่นใจว่าสามารถทำงานนั้นให้สำเร็จได้ตามความคาดหมาย อีกทั้งสอดคล้องกับองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กรของ Hoy & Rees (1974) ที่กล่าวว่ากรณีที่พนักงานแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร โดยจะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานเสร็จเมื่อเกิดความรู้สึกและชื่นชมตนเองเมื่องานที่ทำประสบความสำเร็จอย่างดี และสอดคล้องกับที่นักสหรัณสมตัว และภัครดา ฉายอรุณ (2560) ได้ศึกษาความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
เมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ที่ผลการวิจัย
พบว่าความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ใน
ระดับมาก โดยปัจจัยด้านงานสามารถทำนายความคาดหวัง
ในคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน
ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายบุคคลในองค์กร
เอกชน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ดังนี้

1) ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใน
การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อ
องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน
ดังนั้นควรมุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จใน
การทำงานให้กับพนักงาน โดยเฉพาะการยกย่องใน
ความสำเร็จ สมบูรณ์ของงาน หรือความสามารถใน
การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานได้

2) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อ
องค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน
ดังนั้นควรใช้กลวิธีให้พนักงานมีความเชื่ออย่างแรงกล้า
ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยเชื่อว่าองค์กร
นี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วยและมีความรู้สึก
เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรด้วยการเผยแพร่

นโยบาย/วิธีการบริหาร/ผู้บริหารขององค์กรให้พนักงาน
รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

3) ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของ
ความคาดหวังในการทำงานกับองค์กรปัจจุบันมี
ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของ
พนักงานดังนั้นควรชื่นชมให้พนักงานเกิดความรู้สึก
ภูมิใจเมื่อทำงานประสบความสำเร็จอย่างดีและรู้สึกคุ้ม
ค่าที่จะได้อุทิศตนทำงานเพื่อจะได้อยู่ในองค์กรที่มั่นคง
และมีความก้าวหน้าตลอดไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1) แนะนำให้ทำการศึกษากับกลุ่มประชากร/
กลุ่มตัวอย่าง ในพื้นที่ต่างจังหวัด เนื่องจากพื้นที่
ต่างจังหวัดอาจมีปัจจัยที่สร้างความจงรักภักดีต่อ
องค์กรที่ต่างจากพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2) ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล
ต่อจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อที่จะได้ทราบว่าปัจจัย
ใดบ้างที่จะช่วยผลักดันให้พนักงานมีความจงรักภักดี
ต่อองค์กร

3) ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพกับทั้ง
ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อได้ข้อมูลในเชิงลึกโดยเฉพาะ
กลวิธีที่ช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรได้
เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญจน์ภัส ชูผล. (2559). **ความผูกพันต่อองค์กรคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ.(2559). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์กรคลังสินค้า**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขวัญจิรา ทองน้ำ. (2547). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัยนาฏศิลป์กรมศิลปากร**. ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต การอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญธิภา แก้วแสง. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นภสร อินสมด้ว และภัครดา ฉายอรุณ. (2560). **ความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล**. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, (2560), 28(3).
- พนัส หันนาคิน. (2542). **ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรนิภา ชาตวิเศษ. (2557). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์. (2560). **ปี 2560 คนไทยลาออกจากการงาน 9.6 หมื่น ถึง 1.3 แสนคน/เดือน**. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 1, 2561, จาก <https://www.tcijthai.com/news/2017/12/scoop/7633>.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, And normative commitment to the organization. *Journal Of Occupational Psychology*, 63(10).
- Barney, J.B. & Wright, P.M. (1998). On Becoming a Strategic Partner: The Role of Human Resources in Gaining Competitive Advantage. *Human Resources Management*, 37(1), 31-46.
- Herzberg et al. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John & Sons.
- Herzberg. (1966). *Work and Nature of man*. Cleveland: Word Publishing Company.
- Hoy & Rees. (1974). *Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected. Concept in the Study of Educational Administration*. *Sociology of Education*.
- Mowday, Richard T, Steer, Richard M. & Porter, Lyman W. (1979). *Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.

Vroom, H. Victor. (1970). **Work and Motivation**. New York: Wiley and Sons Inc.

Yamane. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper & row.