

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดี

แก่องค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

WORK MOTIVATION RELATING TO THE EMPLOYEES' LOYALTY OF AN ORGANIZATION IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA

ปาริชาติ ภู่อิม¹

รลิตา สังข์บุญนา²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีแก่องค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือลูกจ้างและพนักงานองค์กรแห่งหนึ่ง ทุกระดับ จำนวน 298 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ค่าที่ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน มีอายุระหว่าง 31 - 39 ปี มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 26,000 บาท และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการอำนาจ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

3. ความจงรักภักดีแก่องค์กร ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการรับรู้ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีแก่องค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ความจงรักภักดี พนักงาน

¹สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ ดร.ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ABSTRACT

The objective of this study is the motivation of workers who have been relatively loyal to their work organization in the Bangkok metropolitan area. The sampling group study was based on all levels of employees and officers, from level three to seven up to eight to ten, for two hundred and ninety eight examples, using questionnaires which collected data, such as percentage, frequency, mean, and standard deviation, a t-test, F-test and Pearson product moment correlation coefficient. The majority of workers were female, with an age ranges of thirty one to thirty nine, married, a Bachelor's degree level of education, an income of 18,001 to 26,000 Baht per month and working as regular employee with ten years or less of work experience. The majority of the participants had motivation in terms of working achievement, dealing with income, work attachment, power and promotion. The majority of the employees had responsibilities and had feelings of fidelity with regard to their organization and dealing with perceptual feeling. There were no significantly differences between employees in term of gender, dealing with feelings and perception at a statistically significant level of 0.05. The aspect of organizational fidelity in had statistically significant differences at a level of 0.05 depending on employment status, education, income, in term of position and work time. And the motivation of employees in general in term of dealing with working achievement and fidelity was statistically significantly in the level of 0.01.

Keywords: Motivation, Loyalty, Employee

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ เนื่องจากพนักงานเป็นฟันเฟืองในการขับเคลื่อนและแรงผลักดันที่สำคัญ ในปัจจุบันนี้จึงเห็นได้ว่า ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญกับพนักงานของตนเอง โดยได้มีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมตามหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น เพราะถ้าหากเมื่อใดก็ตามที่องค์กรขาดบุคลากรหรือพนักงานไปย่อมก่อให้เกิดผลเสียและผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ขาดความต่อเนื่อง และเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้องค์กรไม่สามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้ ดังนั้นนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อมอบเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน จะส่งผลทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แต่ถ้าหากองค์กรใดละเลยหรือไม่มีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ย่อมส่งผลทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการดำเนินงาน และเป็นสาเหตุให้เกิดการแสดงออกมาในหลากหลายรูปแบบ ทำให้องค์กรต้องเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น ในการสรรหาพนักงานคนใหม่มาทำงาน โดยจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่ในทางกลับกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีศักยภาพและมีความรู้ความสามารถ จะยิ่งทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีบุคลากรเป็นตัว ขับเคลื่อนที่สำคัญและไปตามทิศทางที่องค์กรวางไว้ สิ่งสำคัญอันดับแรกที่องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับพนักงาน คือการให้ความรัก ความจริงใจ การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานในรูปแบบต่างๆ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆขององค์กร การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดี

ต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในยุคที่มีการดึงตัวบุคลากรที่มีประสบการณ์ความรู้ ความสามารถ โดยมีผลตอบแทนเข้ามาเป็นแรงจูงใจ

ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจและอยากทำการศึกษาถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะในระดับลูกจ้างและระดับปฏิบัติการ ว่ามีปัจจัยในด้านใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจ เนื่องจากการทำงานในหน่วยงานของภาครัฐ จะเน้นความเป็นธรรมกับประชาชน เพราะเป็นการตอบแทนคุณของประเทศชาติ ทำงานเพื่อส่วนรวม แม้มีรายได้น้อยแต่มีความมั่นคง มีสวัสดิการที่สามารถดูแลพ่อแม่ได้ แต่ในหน่วยงานของภาคเอกชนจะเน้นประสิทธิภาพและการแข่งขันโดยมีเม็ดเงินหรือรายได้เป็นแรงจูงใจ ทำให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างสะดวกสบายกว่า และมีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็วเพราะมีทรัพยากรเหลือเฟือ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ที่เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานในการผลักดันอุตสาหกรรมทางการท่องเที่ยว โดยดูแลรับผิดชอบทั้งการท่องเที่ยวภายในประเทศและระหว่างประเทศ ผู้วิจัยจึงทำการวิจัย เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีแก่องค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานองค์กรแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงานองค์กรแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความจงรักภักดีแก่องค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (ERG Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการ ว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไม่ตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล ซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ชะธินยา หล้าสูงษ์ (2545 : 20) ได้ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ที่ต่อต้าน ตระหนักด้านดีขององค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจากงาน ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กรและมีการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกจ้างและพนักงานองค์กรแห่งหนึ่ง ทุกระดับ ตั้งแต่ ระดับลูกจ้างจำนวน 75 คน, ระดับปฏิบัติการ (3-7) และระดับผู้บริหาร (8-10) จำนวน 905 คน รวมเป็นจำนวน 980 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกจ้างและพนักงานองค์กรแห่งหนึ่ง ทุกระดับ ตั้งแต่ ระดับลูกจ้างจำนวน 75 คน, ระดับปฏิบัติการ (3-7) และระดับผู้บริหาร (8-10) จำนวน 905 คน รวมเป็นจำนวน 980 คน

การวางแผนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling)

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ในการวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยจำแนกประชากรที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุม ซึ่งแบ่งตามกลุ่มลักษณะที่แตกต่างกันเป็นกลุ่มย่อย โดยกำหนดให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มมีความคล้ายคลึงกันมากที่สุด แต่ให้มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มแต่ละกลุ่มเช่นกัน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน คือ ชั้นใดมีประชากรมากควรได้รับการสุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่มากกว่า

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งชั้นภูมิตามความแตกต่างของตำแหน่งงานของพนักงานองค์กรแห่งหนึ่ง ซึ่งจากข้อมูลพนักงานมี จำนวน 980 คน ในจำนวนนี้เป็น ลูกจ้าง 75 คน, ระดับปฏิบัติการ (3-7) จำนวน 755 คน, ระดับผู้บริหาร (8-11) จำนวน 150 คน

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$\text{ตำแหน่งงานระดับลูกจ้าง} = \frac{75 \times 298}{980} = 23 \text{ คน}$$

$$\text{ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (3-7)} = \frac{755 \times 298}{980} = 229 \text{ คน}$$

$$\text{ตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร (8-11)} = \frac{150 \times 298}{980} = 46 \text{ คน}$$

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ นำไปเก็บข้อมูลจากพนักงานตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละชั้นภูมิ ตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้าง เครื่องมือ และ กำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหา ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถาม ปรับปรุงและดัดแปลงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามซึ่งมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended Question) จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามแนวความคิดของลิเคอร์ท (Best & Khan, 1993,p.246)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามแนวความคิดของลิเคอร์ท (Best & Khan, 1993,p.246)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (T-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบ สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีอายุระหว่าง 31 - 39 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 164 คนคิดเป็นร้อยละ 55 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 – 26,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความต้องการความสำเร็จ พบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือหน่วยงานมีนโยบายให้พนักงานหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความก้าวหน้าและมั่นคงในสายงานที่ท่านปฏิบัติ และสามารถปฏิบัติงานล่วงเวลาเพื่อให้งานของท่านสำเร็จ ตามลำดับ

ด้านความต้องการความผูกพัน พบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสียหรือเสียหาย รองลงมา คือ รู้สึกภาคภูมิใจและเต็มใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรแห่งนี้ มีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ และไม่คิดจะลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่ แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานที่อื่น ที่มีตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า ตามลำดับ

ด้านความต้องการอำนาจ พบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่หรืองานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ รองลงมา คือ ได้รับการมอบหมายงานที่มีความสำคัญและมีความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการมีตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีแก่องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลหนึ่งที่ช่วยรักษาผลประโยชน์ขององค์กรและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และนโยบายการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเต็มที่รองลงมา คือ ยินดีที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับการมอบหมายไม่ว่าผู้บังคับบัญชานั้นจะเป็นใครก็ตาม มีความยินดีที่จะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ และแนะนำผู้อื่นให้มาสมัครงานที่องค์กรแห่งนี้ ตามลำดับ

ด้านความรู้สึก พบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีแก่องค์กรโดยรวม ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม รองลงมา คือ รู้สึกมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเท่าเทียมกับบุคคลอื่น และรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการดำเนินงานหลายอย่างในองค์กร ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ พบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีแก่องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อทุกคนอย่างให้เกียรติและเป็นกันเอง ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดระบบการทำงานที่ดี และมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีการแก้ไข เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอยู่เสมอ ตามลำดับ

สรุปผลและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีแก่องค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า

1.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับ เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีแก่องค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และความจงรักภักดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า เพศไม่มีผลต่อความจงรักภักดีแก่องค์กร คือ พนักงานทุกคนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติยา ยุทธนาปกรณ์ (2558) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

1.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับ อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีแก่องค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และความจงรักภักดีโดยรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานที่มีอายุ 31 ปี ขึ้นไป มีความจงรักภักดีแก่องค์กร ด้านพฤติกรรม ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และความจงรักภักดีโดยรวมมากกว่าอายุ 22-30 ปี เนื่องจาก คนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสบการณ์ เป้าหมาย ความเชื่อ ค่านิยมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรพงษ์ เยาหะรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค.เอส.เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ซึ่งความจงรักภักดีนั้น ได้ทำการศึกษาทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้ ซึ่งพบว่า อายุ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้แตกต่างกัน

1.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับ สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีแก่องค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และความจงรักภักดีโดยรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับ ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีแก่องค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และความจงรักภักดีโดยรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีแก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญชัย บุญชม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน พบว่า ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของระดับการศึกษา มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ผลการศึกษาเกี่ยวกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีแก่องค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และความจงรักภักดีแก่องค์กรโดยรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 42,001 ขึ้นไปย่อมมีความจงรักภักดีแก่องค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรพงษ์ เยาหะรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค.เอส.เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ซึ่งความจงรักภักดีนั้น ได้ทำการศึกษาทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก

และด้านการรับรู้ ซึ่งพบว่า อัตราเงินเดือน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึกแตกต่างกัน

1.6 ผลการศึกษา ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการรับรู้ และความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มากกว่าตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และตำแหน่งระดับลูกจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรการ : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสสามสันติชน พบว่า ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์กรการ ได้แก่ ความแตกต่างของระดับตำแหน่งงานทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.7 ผลการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการรับรู้ และความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่หรือเท่ากับ 31 ปี ขึ้นไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากที่สุด เนื่องจากผู้ที่อยู่ในองค์กรเป็นเวลานาน จะมีความรู้สึกว่าตนเองแก่เกินไปที่จะเริ่มต้นใหม่กับนายจ้างคนใหม่ จึงทำให้มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรการ : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสสามสันติชน พบว่า ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์กรการ ได้แก่ ความแตกต่างของระดับการศึกษาทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการรับรู้ จากการศึกษพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจในด้านต่างๆ มากขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านต่างๆ เพิ่มขึ้นด้วย โดยจากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.899 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวโดยสรุป คือ เมื่อความต้องการความสำเร็จสูงขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับที่สูง ด้านความต้องการความผูกพัน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความผูกพัน มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.945 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เมื่อความต้องการความผูกพันสูงขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับที่สูง ด้านความต้องการอำนาจ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.927 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง เมื่อความต้องการอำนาจสูงขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพัตรา สุภาพ (2536: 125-126) ที่กล่าวว่า ประโยชน์ของแรงจูงใจ คือช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่หัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรสร้างให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีในทุกๆด้าน ทั้งด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ และควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 22-30 ปี โดยผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุ

31 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีแก่องค์กรมากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22-30 ปี เพื่อส่งผลต่อความจงรักภักดี

2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการและระดับลูกจ้าง โดยผลการวิจัย พบว่าระดับผู้บริหารมีความจงรักภักดีแก่องค์กรมากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับระดับปฏิบัติการและระดับลูกจ้าง และควรสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกปกป้ององค์กรและพูดถึงแต่สิ่งดี ๆ ขององค์กร

3. องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 31 ปี โดยผลการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่หรือเท่ากับ 31 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีแก่องค์กรมากที่สุด ดังนั้น องค์กรจึงควรสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 31 ปี เพื่อส่งผลต่อความจงรักภักดี อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มาจากพนักงานหลากหลายอาชีพและหลากหลายองค์กร เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ด้านต่างๆ และแบบสอบถามควรมีความหลากหลายมากกว่านี้เพื่อให้ศึกษาได้ละเอียดถี่ถ้วนและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบว่ายังมีปัจจัยใดอีกบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดี และนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร.รสิตา สังข์บุญภาค ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่างๆ และช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในงานวิจัยฉบับนี้ งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). *การวิเคราะห์สถิติ.สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2553). *การใช้ SPSS for windows ใน การวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). *แผนวิสาหกิจทบทวนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ 2560-2564*. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวฯ.
- ชะรินญา หล้าสูงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้า หอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- คมสัน ชัยเจริญศิลป์. (2542). ความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองตำรวจป่าไม้. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (อาชญวิทยาและงานยุติธรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑามาศ ปานสมบุญ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สายปฏิบัติการผลิตของบริษัททวงศ์ไฟพวยร์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) . สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย . พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตันติมา ด่วงโยธา. (2540). แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัด กรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรีจำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิศาชล เรืองชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เนตรดาว มัชฌิมา. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรม เด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วรพงษ์ เยาหะรี. (2552). ทักษะจิตของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค.เอส.เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย: การวิจัยเชิงปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ศิริพงศ์ อินทวดี. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อ รางวัลและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2548). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ : เน้นพฤติกรรมมนุษย์. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- อุทัย หิรัญโธ. (2543). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Albanese, R. (1981). *Managing : Toward Accountability For Performance*. 3rd ed.
- Alderfer, Clayton P. (1976). *ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow*. New York: Harper and Row.
- Best and Kahn James V. (1993). *Research in Education*. 7 th ed. Boston: Allyn and Bacon.

- Hoy, Wayne, K., & Rees, Richard. (1974, Winter). *Subordinate Loyalty to Immediate Superior : Aneglected Concept in the study of Educational Administration*. *Sociology of Education*. 47: 274-275.
- Johnson & Venable (1938). *The Human Problem of Management*. Englewoodcliffs: Prentice-Hall.
- Loudon, D. L., & Bitta, D. A. J. (1988). *Consummer Behavior: Concept and Applications*. (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
- Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- McClelland, David, C. (1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand Company Ine.
- Pinder, C. (1998). *Work Motivation in Organizational Behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Porter, L. M. & Steers, R. M. (1973, September). *Organizational Work Personal Factors in Employee and Absenteeism*. *Psychological Bulletin*, 80: 151-176.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1991). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw - Hill.
- Taro, Yamane. (1967). *Problems to Accompany Statistics : An Introduction Analysis*. 2nd Ed. New York: Harper and Row.
- Walter, K. (1978). *The Working Class in Welfare Capitalism*. London: Routledge & Kegan Pual.