

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
ฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง
The Relationship Between Motivation and Organizational Loyalty of
Maintenance Staff in Organizations in Industrial Estate,
Rayong Province

¹อดิสร สุขเกษม, ²ธันนาริน โฆษิตคณิน, ³ชนิดาภา ดีสุขอนันต์ และ ⁴กฤษฎาภรณ์ รุจิธำรงกุล
¹Adisorn Sukkasem, ²Thananwarin Kositkanin, ³Chanidapha Deesukanan and
⁴Krisdaporn Rujthamrongkul

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Faculty of Business, Bangkokthonburi University, Thailand.

E-mail: ¹adisorn.sukk@gmail.com, ²chonkanok_ple@hotmail.com, ³jumbo.999@hotmail.com

Received September 13, 2022; Revised October 18, 2022; Accepted December 3, 2022

บทคัดย่อ

ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรประกอบในเรื่องของ “คน” ถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สถานประกอบการที่เปิดทำการอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบสุตรของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ปัจจัยค่าจูง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($r = 0.57$) ความมั่นคงในการทำงาน ($r = 0.64$) วิธีการปกครองบังคับบัญชา ($r = 0.68$) ความเป็นอยู่ส่วนตัว ($r = 0.68$) และนโยบายขององค์กร ($r = 0.67$) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

การบริหารงานบุคคลแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูง ส่วนความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ โดยจากการศึกษา พบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากที่สุด

คำสำคัญ: แรงจูงใจ; ความจงรักภักดีต่อองค์กร; พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง

Abstract

Organizational Management Factors so that the organization can operate effectively the “people” element is considered the most valuable resource of an organization, until it can be said that Human resources are valuable assets. The prestige of that organization because human resources will drive other resources, to be a product that may be in the form of a product or service. The objectives of this article to study the relationship between motivation and loyalty to the organization of maintenance personnel of companies in industrial estates in Rayong Province, research model is a quantitative research, research area is the establishments operating in Rayong province. Industrial Estate, Rayong Province The sample group (target group / key informant) is 400 employees of the Company's maintenance department in industrial estates, Rayong Province, using the Taro Yamane formula selection method. descriptive analytical statistics and inferential statistical analysis.

The motivating factor was that work success was significantly related to organizational loyalty of the maintenance staff of the Company in the Rayong Industrial Estate at 0.01 level ($r = 0.15$). The supporting factor was relationship with colleagues ($r = 0.57$) job security ($r = 0.64$), supervisory approach ($r = 0.68$), personal well-being ($r = 0.68$) and organizational policy ($r = 0.67$) were related to the loyalty of the organization. The Company's maintenance staff in the Rayong Industrial Estate was significantly at 0.01 level.

In personnel management, work motivation is related to employee loyalty to the organization. By the element of motivation to work the components of motivation for work are motivating factors and supporting factors. As for loyalty to the company of employees, they are divided into 3 aspects: behavioral expressions. Feeling and perception from the study, it was found that the behaviors that expressed the most

Keywords: Motivation; Corporate Loyalty; Maintenance Staff

บทนำ

ในสถานการณ์ที่โลกมีความเจริญก้าวหน้าดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดองค์กรธุรกิจเพิ่มขึ้นมากมาย โดยจากการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองทั้งในและต่างประเทศ ล้วนแล้วแต่เป็นผลทำให้องค์กรธุรกิจของแต่ละประเทศจะต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมเพื่อดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพ และการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (กริช ปันตพลังกูร, 2555) โดยปัจจัย หรือ กลไกสำคัญซึ่งจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรนั้น จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ 7M's ทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่า มีเกียรติภูมิขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้ขับเคลื่อนทรัพยากรอื่นๆ ให้เกิดเป็นผลผลิตที่อาจอยู่ในรูปของสินค้าหรือบริการ หากองค์กรใดสามารถสรรหา พัฒนา และดำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่เปี่ยมไปด้วยความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสมได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จและเกิดศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เมื่อกล่าวถึงกลไกสำคัญ คือ คน ในองค์กรนั้น พนักงานแต่ละคน แต่ละฝ่ายก็ถือว่ามีความสำคัญต่อองค์กรไม่ต่างกัน จะแตกต่างกันบ้างในส่วนหน้าที่ของแต่ละฝ่าย ต้องอาศัยคนที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใน

ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน หากพนักงานในฝ่ายที่ต้องมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์โดยเฉพาะเกิดการลาออก ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยตรงทั้งในด้านของประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และความยากในการสรรหาพนักงานมาทดแทน และต้องเสียเวลาฝึกอบรมพนักงานใหม่ ให้มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญได้เท่าพนักงานเก่าที่ลาออกไป พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง ถือเป็นพนักงานอีกตำแหน่งหนึ่งที่ต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรนั้น ๆ ตามที่ Hoy & Rees (1974) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้นโดย Hoy & Rees ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมที่แสดงออก คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้น จึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง 2) ความรู้สึก คือ อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมิน ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ 3) การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ

องค์ประกอบของความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ คือ 1) พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) 2) ความรู้สึก (Affective Aspect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากความชอบหรือไม่ชอบ 3) การรับรู้ (Cognitive Aspect) หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลได้ยึดถือ กล่าวโดยสรุปความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีทัศนคติที่ดีจึงความทุ่มเทพยายามทำงานอุทิศตนทำประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่อย่างยาวนาน (พัชรินทร์ รอดพยันตร์, 2559) ซึ่งประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน คือ 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานเสร็จ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร 2) ด้านความรู้สึก หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร และ 3. ด้านการรับรู้ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร (Hoy & Rees, 1974)

ดังนั้นการนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง เพื่อให้ทราบว่าในองค์กรธุรกิจจะมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานมีความจงรักภักดี ย่อมช่วยให้ปัญหาการลาออกของพนักงานลดน้อยลงได้ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถนำไปใช้แนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีการตัดสินใจลาออกน้อยลง และสามารถธำรงรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ มีศักยภาพไว้ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

การทบทวนวรรณกรรม

โดยในการศึกษานี้ ได้แบ่งแรงจูงใจในการทำงาน ออกเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2558)

ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ เป็นวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ผู้บริหาร หรือองค์กรต้องการ ซึ่งแรงจูงใจนี้เป็นเรื่องความต้องการ ความปรารถนาที่อยู่ในใจของบุคคล ซึ่งจะผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมบางอย่างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ที่ถูกหล่อหลอมจากบริบทต่างๆ ที่สามารถผลักดันสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการทำงาน ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง ดังนั้นในการสร้างแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดการเปลี่ยนแปลง และกำหนดปัจจัยต่างๆ อย่างรอบครอบทั้งในส่วนของงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1) ลักษณะของงาน คือ ความน่าสนใจของงานต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความสำคัญ มีคุณค่าเป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ท้าทายงานที่ตรงกับความถนัดและตรงความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

2) ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ตามความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดหวังเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานและผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

3) ความรับผิดชอบ คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงาน หรือ มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมายไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงานการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบและรับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

4) การได้รับการยอมรับ คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอันใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถได้แก่การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

5) ความก้าวหน้าในงาน คือ การมีโอกาสได้ก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากทำงาน (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2558)

สรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง สิ่งที่จูงใจที่เป็นแรงในการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำ หรือมีการแสดงพฤติกรรม ด้วยความเต็มใจ หรือพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับการถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจจากความคาดหวัง และความต้องการของแต่ละบุคคลซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไป เมื่อเกิดความต้องการได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดแรงจูงใจ และมีพลัผลักดันในการทำงาน ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและเกิดความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อลดการไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกของตัวบุคคล เช่น เงินเดือน โอกาสในการก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับคนภายในองค์กร นโยบายขององค์กร รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ หรือตัวจูงใจ เป็นปัจจัย

ภายใน หรือเป็นความต้องการภายในของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยจูงใจ จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจนี้เป็นตัวกระตุ้นให้คนรักงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยจูงใจสามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล (Herzberg, 1959)

สรุป ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่เหมาะสม จะสามารถสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงานในองค์กรนั้นได้ โดย กริช ปันทพลังกูร (2555) กล่าวว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่สามารถสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยัง ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย โดยสามารถสรุปประโยชน์ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานได้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร

Steer (2009) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องด้วยกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคคลเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนพยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุ

ปชานนท์ ชนะราวี (2556) ให้ความหมายความจงรักภักดีต่อองค์กร คือทัศนคติต่อองค์กรที่จะส่งผลให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่า บุคคลากรจะมีความเชื่อมั่น ความศรัทธา ความรักและความห่วงแหนต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่

Hoy & Rees (1974) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้นโดย Hoy & Rees ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1) พฤติกรรมที่แสดงออก คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขึ้นต้น จึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร

2) ความรู้สึก คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมิน ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร

3) การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร

กล่าวโดยสรุป ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีทัศนคติที่ดีจึงความทุ่มเทพยายามทำงานอุทิศตนทำประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่อย่างยาวนาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แนวคิดของ Hoy & Rees (1974) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร 3 ด้าน คือ 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่

เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานเสร็จ ความไม่ยากง่ายไปจากองค์กร 2) ด้านความรู้สึก หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร และ 3) ด้านการรับรู้ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้ และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร

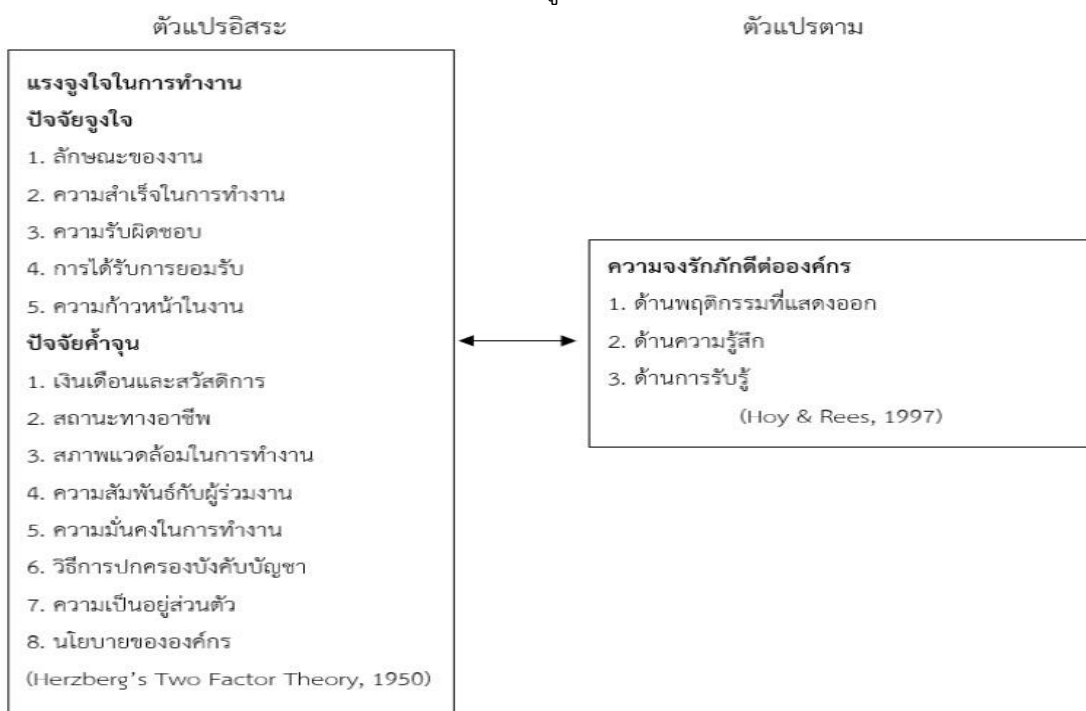
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ชัชพร มานะกิจ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อัตราเงินเดือน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นริศ กระชังแก้ว (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด หย่าร้าง อายุ 31-40 ปี มีระยะเวลาในการทำงาน 2-5 ปี และมีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิง การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณพื้นที่วิจัย คือ บริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ประชากร คือ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง จำนวน 36,074 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดระยอง, 2564) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ซึ่งจากข้อมูลผู้ปฏิบัติงานทำจังหวัดระยอง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรจำแนกตามอาชีพที่รวบรวมไว้ล่าสุดเมื่อ ไตรมาส 4 ปี 2564 ผู้วิจัยทำการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane เพื่อกำหนดจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2552)

หลังจากได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายทางลักษณะประชากร เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยเป็นวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) คือ ผู้วิจัยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามจำนวนนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ซึ่งประกอบด้วย 8 นิคม คือ 1)นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด 2)นิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก (มาบตาพุด) 3)นิคมอุตสาหกรรมผาแดง 4)นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) 5)นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ 6)นิคมอุตสาหกรรมเหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด 7)นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย และ 8)นิคมอุตสาหกรรมอาร์ ไอ แอลโดยผู้วิจัยกำหนดให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรทั้ง 8 กลุ่ม มีจำนวนเท่ากัน คือ นิคมอุตสาหกรรมละ จำนวน 50 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองโดยทำการประสานงานผ่านบริษัทต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมทั้ง 8 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถามผ่านฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละบริษัท ร่วมกับการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง จนได้จำนวนครบทั้ง 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ต้องการทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองโดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยระดับคะแนนของความคิดเห็นเป็นแบบ Likert scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้โดยระดับคะแนนของความคิดเห็นเป็นแบบ Likert scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ทดสอบก่อนเก็บข้อมูลจริงเพื่อหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) จะทำการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruency) ดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไปโดยในการประเมินมี 3 ระดับ

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยการทดลองนำไปใช้ (Pre-Test) กับกลุ่มประชากรจำนวน 40 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการ และเป็นการคำถามเหมาะสมหรือไม่ เพื่อนำมาวิเคราะห์คำนวณหาความเชื่อถือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของคอนบราค (Cronbach) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2550)

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ อนุปริญญา/ปวส. มีรายได้อยู่ที่ 10,001-20,000 บาทมากที่สุด รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส รองลงมา คือ โสด และพบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน 1 - 5

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยปัจจัยจูงใจที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมากที่สุด คือ ลักษณะของงาน ($\bar{X}$ = 4.83) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ($\bar{X}$ = 4.75) และที่น้อยที่สุดในส่วนของปัจจัยจูงใจ คือ การได้รับการยอมรับ ($\bar{X}$ = 4.56) ในส่วนของปัจจัยค้ำจุน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมากที่สุด คือ เงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X}$ = 4.74) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.68) และที่น้อยที่สุดในส่วนของปัจจัยค้ำจุน คือ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 3.80)

ความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

ระยะ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.13) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกละแวก และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.33) โดยมีการแนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานที่บริษัทมากที่สุด 2) กลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านความรู้สึกละแวกอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.15) โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในบริษัทมากที่สุด 3) กลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านการรับรู้อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชา และบริษัทมีการจัดระบบงานที่ดีมากที่สุด

สมมติฐาน

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

ในการทดสอบสมมติฐาน : แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ใช้สถิติ Pearson correlation coefficient

H_0 : แรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

H_1 : แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าสหสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขต นิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง	P
ลักษณะของงาน	0.00	0.95
ความสำเร็จในการทำงาน	0.15	0.00**
ความรับผิดชอบ	-0.01	0.78
การได้รับการยอมรับ	-0.02	0.75
ความก้าวหน้าในงาน	-0.01	0.93
เงินเดือนและสวัสดิการ	0.00	0.96
สถานะทางอาชีพ	0.03	0.56
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.02	0.66
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	0.57	0.00**
ความมั่นคงในการทำงาน	0.64	0.00**
วิธีการปกครองบังคับบัญชา	0.68	0.00**
ความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.68	0.00**
นโยบายขององค์กร	0.67	0.00**
โดยรวม	0.63	0.00**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ก็จะมี ความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.63$)

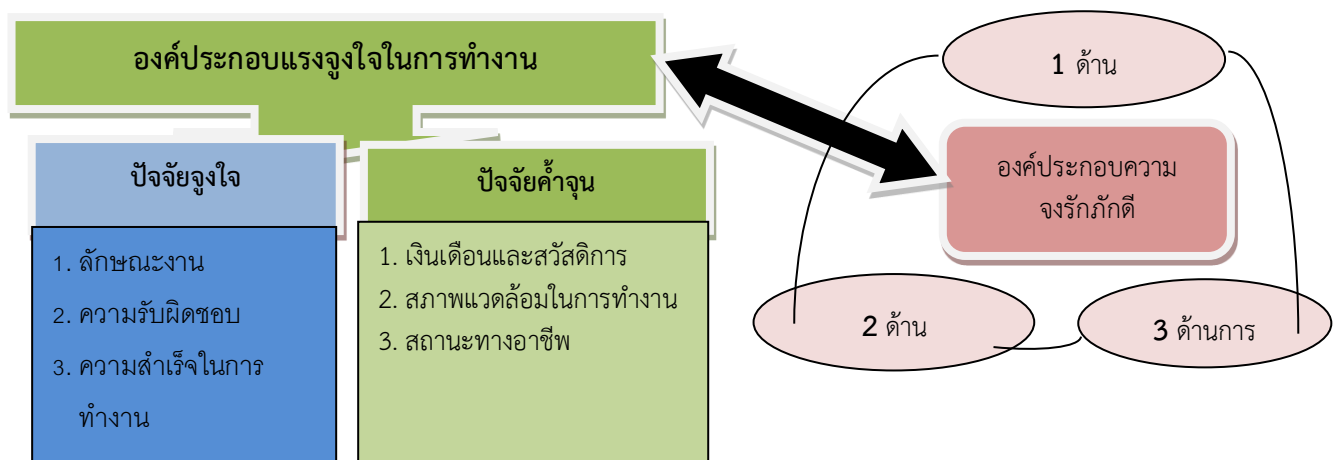
อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในเชิงบวก กล่าวคือ เมื่อพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ก็จะมี ความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย โดยความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.63$) โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับ ชัชพร มานะกิจ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อ

องค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อัตราเงินเดือน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้าง มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ นริศ กระชังแก้ว (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด หย่าร้าง อายุ 31-40 ปี มีระยะเวลาในการทำงาน 2-5 ปี และมีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ใหม่ตามแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

แผนภาพองค์ความรู้ใหม่ ผู้วิจัยพบว่า การบริหารงานบุคคลแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมากที่สุด คือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค่าจ้างที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมากที่สุด คือ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสถานะทางอาชีพ ตามลำดับ ส่วนความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้ โดยจากการศึกษา พบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้ โดยมีความภักดีในระดับสูง

สรุป

การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรมากกว่าการลงทุนในปัจจัยอื่นๆ บุคลากรที่มีคุณภาพส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยให้องค์กรเติบโตและพัฒนาไปสู่เป้าหมายตามที่มุ่งหวัง ดังนั้นการธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร จึงเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร และองค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานขององค์กร รวมถึงความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งการปกครองบังคับบัญชาและนโยบายขององค์กรก็มีส่วนสำคัญอีกด้วยเพื่อธำรงรักษาบุคลากรไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น บริษัทควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ความสำเร็จของงาน เช่น การรับรู้ผลของการดำเนินงานฝ่ายซ่อมบำรุงที่มีผลสำเร็จผ่านตาม KPI ที่แผนกตั้งไว้ โดยมีการรายงานผลทุกเดือน
- 2) บริษัทควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งจะส่งผลต่อความรัก ภักดีต่อบริษัทในที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเชิงลึกถึงสาเหตุที่ทำให้บุคลากรขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยทำในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ
- 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อบริษัทในพนักงานแผนกอื่นๆ เพื่อทดสอบให้ทราบว่า แรงจูงใจด้านต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อบริษัท เหมือนหรือต่างกันอย่างไรร

เอกสารอ้างอิง

- กริช ปิ่นทพลังกูร. (2555). *พนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยพร มานะกิจ. (2561). *แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นริศ กระซังแก้ว. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปชานนท์ ชนะราวี. (2556). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม.
- พัชรินทร์ รอดพยนต์. (2559). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: วิวัฒน์เอดิเคชัน.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: พี เคอินเตอร์ ปรีนท์.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2558). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2550). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสน์.

วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล. (2558). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: มาร์เก็ตติ้งมูฟ.

สำนักงานสถิติจังหวัดระยอง. (2564). *รายงานสถิติจังหวัดระยอง*. สืบค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2564, จาก <http://rayong.nso.go.th>.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.

Hoy, K. & Rees, R. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of Education*, 47, (2), 268-286.