แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต

ชัชพร มานะกิจ[1]
นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
e–mail : chatchapron.man@spulive.net

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
e–mail : praphan.ch@spulive.net

บทคัดย่อ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 205 ราย จากจำนวนประชากร 440 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อัตราเงินเดือน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ ความจงรักภักดีต่อองค์การ

---

[1] นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถนนพหลโยธิน ลาดยาว จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 หมายเลขติดต่อ : 086-886-9043 อีเมล: chatchapron.man@spulive.net

MOTIVATION AFFECTING ORGANIZATIONAL LOYALTY OF RETAIL BUSINESS' STAFF IN THE FORM OF SUPERMARKET

CHATCHAPRON MANAKIT[2]
Graduate Student, Master of Science (Human Resource Management)
Graduate College of Management Sripatum University

Abstract

The objectives of this research were 1) to study about personal factors 2) work motivation factors affecting organizational loyalty of Retail business' staff in the form of supermarket. Data was collected from 205 respondents that represent a sample size of 440 peoples. Data were analyzed using descriptive statistics were frequency, percentage, average, standard deviation and data were analyzed using inferential statistics to test the hypothesis, using statistical T-test, F-test (One-way ANOVA) and Multiple Regression analysis.

The research result showed that personal factors, salary income were affected loyalty of Retail Staff in Supermarket Format. work motivation factors affecting organizational loyalty are statistically significant at the 0.05 level.

Key words : Motivation Organizational Loyalty

[2] Chatchapron Manakit : Graduate Student, Master of Science (Human Resource Management) Graduate College of Management Sripatum University
Contact Number : +6686-886-9043 Email: chatchapron.man@spulive.net

บทนำ

ในปัจจุบันองค์การจะดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายได้นั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จ มนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการบริหารองค์การเพราะหากขาดกำลังคนก็จะไม่มีตัวขับเคลื่อนปัจจัยอื่น ๆ ส่งผลให้กระบวนการทำงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง อาจมีผลกระทบก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์การ ซึ่งบุคลากรในองค์การจึงเปรียบเสมือน "ต้นทุน" ที่มีค่ามหาศาลขององค์การ (จีรภัคร อเนกวิถี, 2557) ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญในการดูแลรักษา พัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างแรงจูงใจให้พนักงานให้เกิดความรัก ความผูกพัน ความภักดีที่มีต่อองค์การ เป็นการธำรงรักษาพนักงานอยู่กับองค์การได้นาน เพราะแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นแรงผลักดัน ริเริ่มสร้างสรรค์ ทุ่มเท ส่งเสริมพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคลที่จะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ (ยูริโกะ สินทวี, 2557)

การสร้างแรงจูงใจ สร้างเจตคติที่ดีส่วนบุคคลให้กับพนักงานทุกระดับ สิ่งสำคัญอันดับแรกคือการที่องค์การต้องให้ความรัก ความจริงใจ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน การจัดตำแหน่งหน้าที่งานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ที่จะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีจนนำไปสู่ความทุ่มเท และเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ลดภาวะ การลาออกของพนักงานได้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ (จีรภัคร อเนกวิถี, 2557)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยของการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์การเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคคล ปรับปรุงพัฒนา สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การและธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาขับเคลื่อนองค์การให้ไปเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบันระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ในปัจจุบัน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน

2. แรงจูงใจ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 11 สาขา ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 จำนวน 440 คนและใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านและนำแนวคิดด้านแรงจูงใจในการทำงานของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Throry, 1959.) ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แนวคิดด้านความจงรักภักดีต่อองค์การของฮอยและรีย์ (Hoy & Rees, 1974.) ประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์การด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ความจงรักภักดีต่อองค์การด้านความรู้สึก และความจงรักภักดีต่อองค์การด้านการรับรู้

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2561

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน

1.2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

2. ตัวแปรตาม

ความจงรักภักดีต่อองค์การ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้

ประโยชน์ของการวิจัย

1. องค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพิจารนาวางแผน ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนารักษาบุคคลากรในระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

2. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้บริหารในการธำรงรักษาบุคลากร เสริมสร้างความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น → **ตัวแปรตาม**

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน 5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
6. อัตราเงินเดือน

แรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ

1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4. ความรับผิดชอบ
5. โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยค้ำจุน

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. นโยบายและการบริหารองค์การ
3. ความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์การ
4. สภาพการทำงาน
5. การปกครองบังคับบัญชา
6. ความมั่นคงในการทำงาน

(Herzberg's Two Factor Throry ; 1959)

→

ความจงรักภักดีต่อองค์การ

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
2. ด้านความรู้สึก
3. ด้านการรับรู้

(Hoy & Rees; 1974)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

เฟดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959. อ้างถึงใน ณัฏฐ์สุมณ ลักษิกาวราสิริและคณะ, 2555) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย อันประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

2) การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ มีลักษณะงานที่น่าสนใจ อาจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง การจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ ในการทำงานของพนักงาน และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5) ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง พนักงานได้รับโอกาส การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และได้รับโอกาสในการหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพ ตลอดจนการศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงาน

ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย

1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ ตามความเหมาะของเงินเดือน และตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

2) นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความสามารถที่ผู้บังคับบัญชาขององค์การ ในการจัดการและการบริหารงาน จัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ร่วมถึงสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายขององค์การ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา ท่าทาง หรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

4) สภาพการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่รับผิดชอบ ตามโครงสร้างขององค์กร สภาวะที่เหมาะสมขององค์การ สถานที่ทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อม แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

5) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของพนักงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรมในการดำเนินงานและการบริหารงาน

6) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในความมั่นคงของการทำงาน ตำแหน่งงาน และความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่งคงขององค์การ

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์การ

ฮอยและรีย์ Hoy & Rees (1974) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) มีการตอบสนองออกมาโดยแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมาจากทัศนคติของบุคคลทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้น ถึงแม้ว่าจะไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรกก็ตาม แต่เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้น

2) ความรู้สึก (Affective Aspect) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น การมีความรักต่อองค์กรหรือความพึงพอใจในองค์กรนั้น ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า เป็นต้น

3) การรับรู้ (Cognitive Aspect) หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลได้ยึดถือ หรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จีรภัคร เอนกวิถี. (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเอเชีย

แอร์พอร์ท ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์การ

ยูริโกะ สินทวี. (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานใน บริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน และพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือน และด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการปกครอง บังคับบัญชางาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557) ได้ทำการศึกษา แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงานอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นสภาพแวดล้อมในงาน รางวัล และเงินเดือน อยู่เพียงแค่ในระดับปานกลาง และพนักงานส่วนใหญ่มีความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยมีความภักดีต่อองค์กรทุกด้านในระดับปานกลางง ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

พรนิภา ชาติวิเศษ. (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ทั้ง 2 ด้านได้แก่ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และด้านความต้องการด้านความเจริญเติบโต มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์. (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และ อายุ มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน วัฒนธรรมองค์กรโดยภาพรวมมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และแรงจูงใจในภาพรวมมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

วิภา จันทร์หล้า. (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยด้า โกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยด้า โกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงาน จำแนกตาม เพศ ในด้านการรับรู้แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านความรู้สึกแตกต่างกัน และ จำแนกตามอายุ ในด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นันท์นภัส ชำนาญเพชร. (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารที่แตกต่างกัน และ เพศ มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อธนาคารที่ไม่แตกต่างกัน และด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อน

ร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ และด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

นิศาชล เรืองชู. (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติ แห่งประเทศไทย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน แตกต่างกันมีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 11 สาขา ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 จำนวน 440 คนและใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำแบบสอบถามมาประยุกต์ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาเพื่อให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานในองค์การ อ้างอิงและพัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยของจีรภัคร อเนกวิถี (2557) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประมาณค่า ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการสร้างความจงรักภักดีของพนักงานในองค์การ จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นโดยทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient, 1974) เท่ากับ 0.986

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เสนอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเสนอต่อผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์การที่ได้ทำการศึกษา

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม บันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการคำนวณ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ t – Test F – Test และ Multiple Regression

ผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร พบว่า กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 75.60 และเพศชาย มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 พนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 20 - น้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 74.60 ระยะเวลาในการทำงาน 1 - น้อยกว่า 9 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 ตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 อัตราเงินเดือนอยู่ในช่วงน้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.86) เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบ ($\bar{x}$ = 4.06 และ S.D. = 0.736) รองลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.89 และ S.D. = 0.732) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}$ = 3.85 และ S.D. = 0.715) โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน ($\bar{x}$ = 3.84 และ S.D. = 0.859) และการยอมรับนับถือ ($\bar{x}$ = 3.77 และ S.D. = 0.703) ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจ ด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.92 และ S.D. = 0.769) รองลงมาคือ นโยบายและการบริหาร ($\bar{x}$= 3.78 และ S.D. = 0.788) การปกครองบังคับบัญชา ($\bar{x}$ = 3.61 และ S.D. = 0.902) ความสัมพันธ์กับบุคลากร ($\bar{x}$ = 3.61 และ S.D. = 0.897) และสภาพการทำงาน ($\bar{x}$= 3.59 และ S.D. = 0.772) ตามลำดับ

3. จากการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์การ พบว่าความจงรักภักดีต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.82 และ S.D. = 0.793) เมื่อพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นรายด้าน พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ($\bar{x}$ = 4.05 และ S.D. = 0 .735) รองลงมาคือ ความจงรักภักดีด้านความรู้สึก ($\bar{x}$ = 3.73 และ S.D. = 0.801) และความจงรักภักดีด้านการการรับรู้ ($\bar{x}$ = 3.69 และ S.D. = 0.842) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การที่แตกต่างกัน จากการทดสอบค่าสถิติ T-test และ F-test (One-way ANOVA) พบว่าอัตราเงินเดือนของพนักงานมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้

4.1 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์การด้านความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้วิธีการเปรียบเทียบคู่ของเชฟเฟ่ (Scheffe’s Medthod) พบว่า กลุ่มที่ 1 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท และ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,000 – น้อยกว่า 39,999 บาท จะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มที่ 2 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท และ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 65,000 บาท ขึ้นไป จะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การ จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวต่อตัวแปรตาม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig. (P)
1	Regression	82.471	11	7.497	84.105	0.00*
	Residual	17.205	193	.089		
	Total	99.675	204			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a. Predictors: (Constant), ความสำเร็จในการทำงาน , การยอมรับนับถือ , ลักษณะงานที่ปฏิบัติ , ความรับผิดชอบ , โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน , ค่าตอบแทนและสวัสดิการ , นโยบายและการบริหาร , ความสัมพันธ์กับบุคลากร , สภาพการทำงาน , การปกครองบังคับบัญชา , ความมั่นคงในการทำงาน

b. Dependent Variable : ความจงรักภักดีต่อองค์การ

จากตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม พบว่ามีค่าสถิติ F เท่ากับ 84.105 และค่า P-Value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อความความจงรักภักดีต่อองค์การของธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต

Model	ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig. (P)
1	Constant	0.022	0.136		0.163	0.870
	ความสำเร็จในการทำงาน	0.037	0.045	0.039	0.817	0.415
	การยอมรับนับถือ	0.145	0.055	0.145	2.617	0.010*
	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.041	0.056	0.042	0.727	0.468
	ความรับผิดชอบ	0.152	0.047	0.161	3.221	0.001*
	โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน	-0.006	0.044	-0.008	-0.144	0.886
	ค่าตอบแทนและ	-0.025	0.038	-0.029	-0.645	0.520

	สวัสดิการ				
	นโยบายและการบริหาร	-0.010	0.043	-0.012	-0.239	0.812
	ความสัมพันธ์กับบุคลากร	0.155	0.039	0.199	3.946	0.000*
	สภาพการทำงาน	0.038	0.044	0.042	0.867	0.387
	การปกครองบังคับบัญชา	0.213	0.037	0.275	5.815	0.000*
	ความมั่นคงในการทำงาน	0.260	0.041	0.286	6.301	0.000*
Constant = 0.022, R = 0.910, R Square = 0.827, SEE = 0.299						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a. Dependent Variable : ความจงรักภักดีต่อองค์การ

จากตารางที่ 2 พบว่าตัวแปรอิสระด้านการยอมรับนับถือ ในงานมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.010 , ด้านความรับผิดชอบ ในงานมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.001 , ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากร ในงานมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 , ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในงานมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 , ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในงานมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.000

ซึ่งตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีผลต่อความความจงรักภักดีต่อองค์การโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามได้ร้อยละ 82.7 (R Square) ส่วนที่เหลือเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ การพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์การจะมีความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ 0.299 สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบ คือ $\hat{Y}$ = 0.022 + 0.145 (การยอมรับนับถือ) + 0.152 (ความรับผิดชอบ) + 0.155 (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) + 0.213 (การปกครองบังคับบัญชา) + 0.260 (ความมั่นคงในการทำงาน) และสมการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ Z = 0.145 (การยอมรับนับถือ) + 0.161 (ความรับผิดชอบ) + 0.199 (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) + 0.275 (การปกครองบังคับบัญชา) + 0.286 (ความมั่นคงในการทำงาน)

6. จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	**สถิติที่ใช้ทดสอบ**	**ผลการทดสอบสมมติฐาน**	
		ยอมรับ	**ไม่ยอมรับ**
สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การที่แตกต่างกัน			
1.1 เพศ	T-test for Independent Sample		✓
1.2 อายุ			✓
1.3 ระดับการศึกษา			✓
1.4 ระยะเวลาในการทำงาน	F-test (One-way ANOVA)		✓
1.5 ตำแหน่งงาน			✓
1.6 อัตราเงินเดือน		✓	

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต			
ปัจจัยจูงใจ			
2.1. ความสำเร็จในการทำงาน			✓
2.2. การยอมรับนับถือ		✓	
2.3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ			✓
2.4. ความรับผิดชอบ		✓	
2.5. โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน			✓
ปัจจัยค้ำจุน	Multiple Regression		
2.6. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ			✓
2.7 นโยบายและการบริหาร			✓
2.8 ความสัมพันธ์กับบุคลากร		✓	
2.9 สภาพการทำงาน			✓
2.10 การปกครองบังคับบัญชา		✓	
2.11 ความมั่นคงในการทำงาน		✓	

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่าแรงจูงใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำที่สุด ได้แก่ แรงจูงใจ ด้านปัจจัยค้ำจุน ในส่วนของค่าตอบแทนและสวัสดิการ ข้อคำถามที่ว่าเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพ ($\bar{x}$ = 3.29) และข้อคำถามที่ว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}$ = 3.40) นั้น มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับข้อคำถามอื่น ๆ แล้ว พบว่ามีผลระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ จะเห็นได้ว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานนั้น ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละระดับ ที่จะเป็นตัววัดค่าตอบแทนของพนักงาน ดังเช่นหากเป็นพนักงานที่เข้าใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ ก็จะได้รับอัตราเงินเดือนเริ่มต้นตามที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งทำให้อาจไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ในภาวะเศรษฐกิจที่มีอัตราค่าใช้จ่าย และค่าครองชีพที่ค่อนข้างสูง

2. จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ตแตกต่างกัน ได้แก่ อัตราเงินเดือน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือนมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์การ

ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน พบว่าในภาพรวมพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,000 – น้อยกว่า 39,999 บาท และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 65,000 บาทขึ้นไป โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 65,000 บาทขึ้นไปจะมีความจงรักภักดีต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนอื่น เนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่อยู่กับองค์กรมาเป็นระยะเวลานาน องค์การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดี อยู่กับองค์การได้นาน ๆ นั้นคือการให้ผลตอบแทนที่สูง เพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์การได้นานที่สุด ตามประสบการณ์ ระยะเวลาการทำงาน และผลการทำงาน ทำให้

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่าย่อมมีความพึงพอใจมากกว่า เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การมากกว่า โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นันท์นภัส ชำนาญเพชร. (2557) และ นิศาชล เรืองชู. (2556)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. องค์การควรมีการกำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งงาน ที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน พร้อมเพิ่มช่องทางในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่าครองชีพให้กับพนักงาน เช่น การจัดให้มีข้าวเปล่ามื้อกลางวันฟรีสำหรับพนักงานทุกคนในองค์การ เนื่องจากจะช่วยให้พนักงานลดภาระค่าใช้จ่ายในค่าครองชีพมากกว่าเดิม อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานในองค์การมีการพบปะพูดคุยมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น

2. ผู้บริหารและหัวหน้างานควรรับฟังแนวคิดและช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชามี พร้อมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจ จัดให้รางวัล ชมเชย ยกย่อง แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดี อันจะนำไปสู่การมีความจงรักภักดีต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น

3. ผู้บริหารควรสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรทุกตำแหน่งงาน ด้วยการทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยอาจจัดให้มีกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสร้างความรัก ความสามัคคีภายในองค์การ อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง

4. องค์การควรมีการส่งเสริม สนับสนุน ให้พนักงานเข้าร่วมการอบรบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทางด้านการบริการและความก้าวหน้าของบุคลากร โดยจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับความต้องการในแต่ละสาขาเพื่อมีบุคลากรที่สามารถเข้าร่วมการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้

5. องค์การควรมีการส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้พนักงานไปศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีหรือในระดับที่สูงกว่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ วุฒิการศึกษาของพนักงานให้สูงขึ้น โดยให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน ที่สามารถผ่านการคัดเลือกให้ได้รับทุนศึกษาต่อในระดับนั้น ๆ ได้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์การได้นานและพัฒนาให้พนักงานมีโอกาสเติบโตก้าวหน้า

6. องค์การควรมีการพิจารนาสถานที่ทำงาน ตำแหน่งงาน ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น เรื่องที่ทำงานไกลเกินไปไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ใช้เวลาเดินทางพอๆกับเวลาทำงานในขณะที่สถานที่ทำงานใกล้ๆกลับบ้านหลายแห่ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของสาเหตุในเชิงลึกที่เป็นแรงจูงในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้พนักงานในองค์การเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยการวิจัยแบบสัมภาษณ์ และวิจัยแบบคุณภาพ

2. ควรจะปรับแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ให้มีความห่างของระดับการศึกษาให้เพิ่มมากขึ้นจากเดิม เช่น จากระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ควรเพิ่มตัวเลือกเข้าไป เช่น ม.ปลาย ปวช. ปวส. หรืออื่น ๆ เป็นต้น เนื่องจากกลุ่มประชากรตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีซึ่งไม่สามารถจำแนกได้ว่าอยู่ในระดับใดบ้าง หากนำข้อมูลมาใช้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงในการสร้างโอกาสและพัฒนาบุคลากร

3. ควรจะปรับแบบสอบถามในส่วนของอัตราเงินเดือนให้มีการกระจายตัวของช่วงเงินเดือนถี่ขึ้น เพื่อข้อมูลตอบกลับที่ได้จะมีการกระจายตัวเพิ่มมากขึ้น

4. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ สวัสดิการ ฯลฯ

เอกสารอ้างอิง

กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรภายในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.** การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี.

จีรภัคร อเนกวิถี. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท.** การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพย์กรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ณัฏฐ์สุมณ ลักษิกาวราสิริ และ สุนันทา มูลทา. (2555). **Project Assignment Management Guru Professor Dr, Frederick Herzberg.** โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ส.ป.ท) รุ่นที่ 20. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). **แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** สารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2552). **แนวคิดเรื่องความภักดีต่อองค์กร.** สืบค้นเมื่อ 10/05/61. (ระบบออนไลน์) เข้าถึงได้จาก: https://groups.google.com/forum/#!topic/siamhrm/I5kXFIJfdLU.

นันท์นภัส ชำนาญเพชร. (2557). **ปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด มหาชน.** การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

นิวัติ จันทราช. (2560). **ความจงรักภักดีของพนักงานสำคัญต่อองค์กรอย่างไร.** สืบค้นเมื่อ 10/05/61. (ระบบออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : https://www.spu.ac.th/fac/graduate/th/content.php?cid=7061

นิศาชล เรืองชู. (2556). **คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติ แห่งประเทศไทย.** สารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปชานนท์ ชนะราวี. (2556). **แนวคิดเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กร.** สืบค้นเมื่อ 10/05/61. (ระบบออนไลน์) เข้าถึงได้จาก: http://pachanon.blogspot.com/2013/06/loyalty-power-of-development-andoutlast.html

พรนิภา ชาติวิเศษ. (2557). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ยูริโกะ สินทวี. (2557). **ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ พนักงานใน บริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง.** การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพย์กรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์. (2556). **การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน).** การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิภา จันทร์หล้า. (2559). **ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยด้า โกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี.** งานนิพนธ์ หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Alderfer, Clayton P. (1972). **Existence Relatedness and Growth.** New York: Free Press.

Barnard. (1961). **Chester Barnard and the Systems Approach to Nurturing Organizations.** Andrea Gabor Baruch College, City University of New York.

Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing.** (5th ed.). New York : Harper & Row. pp. 202-204

David C. McClelland. (1961). **The Achieving Society.** Princeton, NJ: Van Nostrand.

Fletcher, G.P. (1993). **Loyalty : An essay on the morality of relationships.** New York : Oxford University Press.

Fullagar, C., & Barling, J. (1989). **A longitudinal test of model of the antecedents and Consequences of union loyalty.** Jounal of Appled Psychology, 71(2), 213-227

Herzberg, F. Mausner, B. and Synderman, B.B. (1959). **The Motivation to work.** New York: John Willey & Sons.

Hirschman, Albert. (1970). **Exit. Voice and Loyalty.** Cambridge. Massachusetts : Harvard University Press

Hoy. Wayne K. & Rees, Richard. (1974). **Subordinate Loyalty to Immediate Supperior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration.** Sociology of Education.

Maslow, A.H. (1970). **Motivation and personality.(2nd ed.)** New York : Harper and Row.

McCarthy, Dennis G. (1998). **Seven Steps to Guarantee Failure. Word Executive's Disgest.** Singapore: Times Printers Co., Ltd.

Peter M. Blau; & W. Reichard Scotts. (1962). **Formae Organizatons.** San Francisco: Chandler Publishing.

Robbins, Stephen P. (2001). **Organizational Behavior.** 9 th ed. New Jersey : Prentic Hall.

Steers, Richard M. (1977). **Organization Effectiveness : A Behavioral View.** California: Goodyear.